



IV PLAN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

Índice

ANTECEDENTES	3
JUSTIFICACIÓN DEL PLAN	3
OBJETIVOS	4
CONTENIDO DEL PLAN	5
MARCO TEMPORAL	10
EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO	10
EVALUACIÓN	11
IV PLAN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA	25
LÍNEA ESTRATÉGICA 1. Canales de relacionarse con la Administración a la carta.	31
Objetivo 1.1. Una atención a la carta que se adapta a diferentes colectivos y sectores.	33
Objetivo 1.2. Una atención al ciudadano ágil y rápida.	42
LÍNEA ESTRATÉGICA 2. Procedimientos fáciles, sencillos y rápidos	52
Objetivo 2.1. Simplificar para agilizar.	55
Objetivo 2.2. Procedimientos que se comprendan.	69
Objetivo 2.3. Revisión normativa.	77
Objetivo 2.4. Modernización sectorial.	80
LÍNEA ESTRATÉGICA 3. Una Administración Pública eficiente y segura.	94
Objetivo 3.1. Una Administración segura y de confianza.	96
Objetivo 3.2. Infraestructuras tecnológicas adaptadas a los nuevos retos de la Administración:	106
Objetivo 3.3. Una gestión pública comprometida y planificada.	121
Objetivo 3.4. Una función pública eficiente.	128
LÍNEA ESTRATÉGICA 4. Calidad y Transparencia (Tu opinión importa).	134
Objetivo 4.1. Compromiso con una gestión de calidad.	136
Objetivo 4.2. Evaluación de los servicios públicos por el ciudadano.	143
Objetivo 4.3. Una administración transparente.	147



LÍNEA ESTRATÉGICA 5. Administración Electrónica para todos.	151
Objetivo 5.1. Impulso y mejoras en la administración electrónica.	153
Objetivo 5.2. Melilla en tu mano, las apps del ciudadano.	164
Objetivo 5.3. Formación y asistencia en tecnología.	170
LÍNEA ESTRATÉGICA 6. Una Administración Innovadora.	179
Objetivo 6.1. Una administración de vanguardia.	181
ANEXOS.	195



ANTECEDENTES

La Ciudad Autónoma de Melilla desde el año 2003 ha realizado diferentes actuaciones tendentes a mejorar los servicios administrativos que se prestan a los administrados, articulándose en tres Planes de Calidad y Modernización, y en diferentes actuaciones específicas.

Los Planes que se han llevado a cabo por esta Administración son los siguientes:

- I Plan de Calidad y Modernización de los Servicios (2004-2007).
- II Plan de Calidad y Modernización de los Servicios (2008-2011).
- III Plan de Calidad y Modernización de los Servicios (2012-2015).

Además de las medidas efectuadas en los diferentes Planes, se ha realizado actuaciones tendentes a la mejora en la prestación de los servicios públicos, entre las que destaca la implantación en 2017 de la Plataforma de Tramitación Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla, que adapta totalmente esta institución a la Administración Electrónica.

Desde el año 2004 se han ido ejecutando diferentes medidas que han conformado una Administración Pública que se encuentra preparada para los retos que los ciudadanos y las empresas necesitan.

Este IV Plan de Calidad y Modernización de los Servicios hay que encuadrarlo como una continuación de los Planes anteriores, y de las diferentes actuaciones realizadas, si bien se debe tener presente que se produce una adaptación del mismo a la nueva realidad de las Administraciones Públicas, ya que los retos de estas han variado, así como las herramientas con las que se cuentan para afrontarlos.

JUSTIFICACIÓN DEL PLAN

Si bien se han ido implementando mejoras en la gestión pública a lo largo de los años, se estiman que no son suficientes en un ámbito tan cambiante como es la adaptación de la Ciudad Autónoma de Melilla a la nueva realidad tecnológica y administrativa, por lo que es necesario estructurar las medidas que se llevan a efecto en materia de Calidad y Modernización Administrativa en un documento, y establecer una hoja de ruta y pautas de seguimiento.

Las estrategias para el IV Plan de Calidad y Modernización de los Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla se encuadran en las líneas establecidas tanto a nivel europeo como nacional, para la consecución de una digitalización de las administraciones públicas, pudiendo destacar, entre otros:

- A nivel europeo, con los Programas Europeos: “Década Digital”, “Horizonte Europa”, “Europa Digital (2021-2027)”, “Next Generation EU”, o el impulso de la “Agenda 2030”.
- A nivel nacional, con la “Estrategia Española de Ciencia, Tecnología e Innovación 2021-2027”, la “Agenda España Digital 2026”, y



fundamentalmente el “Plan de Digitalización de las Administraciones Públicas 2021-2025”.

La Ciudad Autónoma de Melilla entiende que los ciudadanos ya no solamente solicitan que se le presten servicios, sino que estos sean de calidad y adaptados a sus circunstancias y condiciones, actuando como una “atención a la carta”, y fundamentado en la idea del Modelo de “Ciudadano 360”.

Por ello, con este Plan se sitúa al administrado en el centro de todas las actuaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla, al efecto de la consecución de una Administración más ágil, sencilla, rápida y eficiente, que se pueda adaptar al constante cambio tecnológico, y que responda en todo momento a las demandas de la ciudadanía, ofreciendo servicios de calidad.

Con este Plan también se pretende agilizar los procedimientos, reducir el papeleo y los tiempos de tramitación, así como evitar desplazamientos innecesarios, fomentando la utilización de las nuevas herramientas tecnológicas, pudiendo afirmar se ha confeccionado con la premisa de:

- Simplificar para agilizar.
- Facilitar a los ciudadanos sus relaciones con la administración.
- Fomento de la Administración Electrónica.
- Seguridad y Confianza.
- Transparencia e información.

OBJETIVOS

Con la implementación del IV Plan de Calidad y Modernización de los Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla se pretenden la consecución de los siguientes objetivos:

- Acercar la administración al ciudadano, empresarios y emprendedores.
- Una atención al ciudadano a la carta y especializada.
- Agilizar los procedimientos, reduciendo papeleo y tiempos de tramitación.
- Simplificar y racionalizar los procedimientos administrativos, suprimiendo pasos innecesarios, unificando fases, y automatizando procesos.
- Fomentar las nuevas herramientas tecnológicas como mecanismos para facilitar las relaciones con los administrados.
- Fomentar la formación a los administrados en el uso de las nuevas herramientas tecnológicas.
- Consolidación de la transparencia y el gobierno del dato.
- Implantar una cultura de la calidad de los servicios en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Incrementar la Ciberseguridad y la protección de datos.



- Incrementar la eficacia y la eficiencia en la gestión pública.
- Mejora de las infraestructuras tecnológicas como mejora en la gestión pública.
- Apoyo a la innovación tecnológica.

En síntesis, se puede afirmar que el objetivo fundamental del IV Plan de Calidad y Modernización de la Ciudad Autónoma de Melilla es establecer una hoja de ruta estratégica para la consecución de un modelo de gestión más eficaz, eficiente y transparente, en el que los ciudadanos y las empresas se sitúan en el centro de toda decisión, así como la prestación de unos servicios de calidad y adaptado al nuevo marco tecnológico, bajo la premisa de que nadie se quede atrás en la evolución que se está produciendo en la Administración Pública. Todo ello teniendo presente que se debe producir una simplificación y agilización en la tramitación administrativa.

CONTENIDO DEL PLAN

El IV Plan de Calidad y Modernización de los Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla se encuentra estructurado en 6 Líneas Estratégicas, con los que se persiguen 16 objetivos, en los que se incluyen un total de 50 medidas.

- **Línea Estratégica 1. Canales de relacionarse con la administración a la carta:** (2 objetivos)
 - ❖ **Objetivo 1.1.** Una atención a la carta que se adapta a diferentes colectivos y sectores: (3 medidas)
 1. Sistema de Atención para empresas y emprendedores.
 2. Implantación de un Sistema de Atención al Ciudadano Multicanal y personalizado.
 3. Más información y trámites a través del Teléfono de Información al Ciudadano (010).
 - ❖ **Objetivo 1.2.** Una atención al ciudadano ágil y rápida: (4 medidas)
 1. Implantación de un Módulo de Atención al Ciudadano (ATC) en la Plataforma de Tramitación electrónica.



2. Impulso del Programa “TRIS” (Trámites de Respuesta Inmediata Simplificada).
 3. Impulso del Programa “SAFI” (“Sistema Automatizado de Firma Integrada”).
 4. Mejoras en la Red OIAC (Oficinas de Información y Atención al Ciudadano).
- **Línea Estratégica 2. Procedimientos fáciles, sencillos y rápidos:** (4 objetivos)
- ❖ **Objetivo 2.1. Simplificar para agilizar:** (4 medidas)
 1. Programa “SIMPLIFICA”: Se realizarán estudios de simplificación, racionalización y normalización de procedimientos administrativos en todas las áreas de la Ciudad Autónoma de Melilla. (Procedimientos a tu medida).
 2. Programa “Reducción del papeleo”: Impulso de la Plataforma de Intermediación de Datos (PID). (No pedir más información que la necesaria).
 3. Programa DECLARA: Impulso de las Declaraciones Responsables y Comunicaciones Previas en las tramitaciones que la normativa permita.
 4. Impulso de procedimientos con Actuaciones Administrativas Automatizadas.
 - ❖ **Objetivo 2.2. Procedimientos que se comprendan:** (3 medidas)
 1. Actualización del inventario de procedimientos y servicios para su visualización en Sede Electrónica. (Claridad en los trámites).
 2. Diseño, desarrollo y configuración de los formularios electrónicos sencillos y entendibles.
 3. Elaboración de Guías y Manuales de procedimientos (Facilitar las tramitaciones – Te acompañamos paso a paso -).
 - ❖ **Objetivo 2.3. Revisión normativa:** (1 medida)



1. Simplificación normativa: Revisión de la normativa de la Ciudad.

❖ **Objetivo 2.4. Modernización sectorial: (5 medidas)**

1. Automatización de procedimientos. (Módulo de contratación administrativa, Módulo de Gestión de Subvenciones)
2. Mejoras en la gestión del padrón de habitantes.
3. Proyecto Domicilio Único.
4. Programa “Tributa fácil”: Impulso específico de la racionalización, simplificación y normalización de procedimientos tributarios. (Una nueva Administración Tributaria).
5. Mejora de las herramientas informáticas de la Policía Local. (Eurocop Cube).

▪ **Línea Estratégica 3. Una Administración Pública eficiente y segura: (4 objetivos)**

❖ **Objetivo 3.1. Una Administración segura y de confianza: (3 medidas)**

1. Ciberseguridad: Convenio con el CNI-CCN.
2. Acciones de fomento de la Privacidad de los datos (Protección de datos).
3. Mejora de la seguridad de los puntos de usuario final con un sistema de detección y respuesta de última generación

❖ **Objetivo 3.2. Infraestructuras tecnológicas adaptadas a los nuevos retos de la Administración: (5 medidas)**

1. Mejoras en los sistemas informáticos de la Ciudad Autónoma de Melilla. (Agilidad y Seguridad).
2. Modernización de infraestructuras: Ampliación del Centro Tecnológico. Adaptación del CPD.



3. Red de comunicaciones eficiente y segura. (Mantenimiento, mejora y ampliación de fibra propia de la Ciudad Autónoma de Melilla).
4. Ampliación y simplificación de Melilla en Red.
5. Mejora de la capacidad de la red de telecomunicaciones como elemento transversal para el soporte de los nuevos servicios.

❖ **Objetivo 3.3. Una gestión pública comprometida y planificada:** (2 medidas)

1. Implantación de cuadro de mandos integral.
2. Administración Orientada al Dato: Portal de Datos Abiertos.

❖ **Objetivo 3.4. Una función pública eficiente:** (2 medidas)

1. Impulso de la Formación de los empleados públicos. (Cambio cultural y adaptación al nuevo marco tecnológico).
2. Portal del Empleado Público.

▪ **Línea Estratégica 4. Calidad y Transparencia. (Tu opinión importa):** (3 objetivos)

❖ **Objetivo 4.1. Compromiso con una gestión de calidad:** (2 medidas)

1. Impulso de un Sistema Integrado de Gestión de los Servicios Públicos.
2. Proyecto COMPROMISO: Impulsar las Cartas de Servicios.

❖ **Objetivo 4.2. Evaluación de los servicios públicos por el ciudadano:** (1 medida)

1. Programa OPINA: Consultar a la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios.



❖ **Objetivo 4.3. Una administración transparente: (1 medida)**

1. Proyecto PECERA: Impulso de la transparencia, todos los datos al alcance del ciudadano. (Portal de Transparencia).

▪ **Línea Estratégica 5. Administración Electrónica para todos: (3 objetivos)**

❖ **Objetivo 5.1. Impulso y mejoras en la administración electrónica: (4 medidas)**

1. Facilitar la utilización de la Administración Electrónica.
2. Mejoras en la Sede Electrónica: Tu Carpeta Ciudadana.
3. Nuevo Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
4. Programa CERTIFÍCATE: Facilidades para la obtención del Certificado Digital.

❖ **Objetivo 5.2. Melilla en tu mano, las apps del ciudadano: (2 medidas)**

1. Fomento de las Aplicaciones Móviles – Proyecto Melilla en tu mano, la app del ciudadano – para todos tus trámites con la Ciudad Autónoma-.
2. Toda la información que necesitas: Canal de whatsapp y Redes Sociales.

❖ **Objetivo 5.3. Formación y asistencia en tecnología: (3 medidas)**

1. Programa “Nadie se queda atrás”: Formación en el uso de la Administración Electrónica. (Reducción de la brecha digital).
2. Proyecto “Tramita Melilla” para dar asistencia a empresas y emprendedores en la utilización de la administración electrónica.

3. Programas de Formación en Tecnología: Forma TIC, Titula TIC y Ciudadanía Digital.

▪ **Línea Estratégica 6. Una Administración innovadora:** (1 objetivo)

❖ **Objetivo 6.1. Una administración de vanguardia:** (5 medidas)

1. Impulsar nuevos proyectos de base tecnológica para la mejora de la Administración Pública fundamentados en Inteligencia Artificial
2. Plataforma Smart City.
3. Impulso de actuaciones relacionadas con IoT (Internet de las cosas).
4. Implantación de un Sistema de Control de Activos integrado con la Plataforma de Tramitación Electrónica (Base de Datos de Activos).
5. Evolución a un sistema de nueva generación para el control y gestión de la red de fibra óptica.

MARCO TEMPORAL

El IV Plan de Calidad y Modernización de los Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla se ejecutará entre el año 2024 y el 2027, ejecutándose de forma progresiva diferentes medidas.

Se debe indicar que hay medidas y actuaciones que serán de ejecución en un momento específico, pero la gran mayoría de las mismas, hay que entenderlas como un mecanismo de gestión y ejecución permanente, al menos, durante la vigencia del IV Plan de Calidad y Modernización de los Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.

EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO

La coordinación del IV Plan de Calidad y Modernización de los Servicios, bajo la dirección y supervisión de la Presidencia de la Ciudad Autónoma de Melilla, se llevará a efecto por parte de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad, a través de las Direcciones Generales de la Sociedad de la Información, y de Administración Pública.

No obstante, la totalidad de las Consejerías y departamentos administrativos de la Ciudad Autónoma de Melilla participarán de forma activa en la ejecución del IV Plan, y deberán colaborar y seguir las indicaciones e instrucciones que se



establezcan para la consecución de los objetivos, medidas y actuaciones del Plan.

Dentro de este Plan se establecen mecanismos de seguimiento que sean una garantía de su vigencia real y efectiva, y demuestran el compromiso de la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla con la implementación de la totalidad de las medidas

Al efecto de facilitar el seguimiento y evaluación del Plan por parte de la ciudadanía melillenses, se deberá crear un espacio web en el que se expondrá el seguimiento de las diferentes medidas, así como la evaluación de las mismas.

Se procede a la creación de una Comisión Técnica que se encargará del seguimiento en la ejecución y evaluación del IV Plan de Calidad y Modernización, que se reunirá, al menos una vez al año, y cuando las circunstancias lo requieran. Esta Comisión es un instrumento exclusivamente para el seguimiento del Plan, por ello no requiere un alto grado de formalización y estructuras permanentes de funcionamiento.

La Comisión de seguimiento del Plan estará conformada por:

- Presidenta: Consejera de Presidencia, Administración Pública e Igualdad.
- Vocales:
 - o Director General de la Sociedad de la Información.
 - o Directora General de Administración Pública.
 - o Dos técnicos de la Dirección General de la Sociedad de la Información.
 - o Un técnico de la Dirección General de Administración Pública.
- Secretaría:
 - o Un empleado público de la Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad.

A la Comisión de seguimiento deberán asistir cualquier cargo o empleado público que sea requerido por la Presidencia de la misma.

La Comisión de seguimiento deberá emitir un informe anual sobre el seguimiento en la ejecución del Plan, que se publicará en el espacio web creado al efecto.

La ejecución de las diferentes medidas y actuaciones del Plan se ajustarán a lo establecido en las disposiciones normativas; asimismo, las medidas que conlleven expediente de naturaleza económica (contratación, subvenciones, convenios interadministrativos, etc.) deberá tramitarse, cada una de ellas, de acuerdo a las disposiciones establecidas en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

EVALUACIÓN



En cada una de las medidas incluidas en el Plan se incluyen uno o varios criterios de evaluación de las mismas, las cuales determinarán su grado de cumplimiento.

En total se han establecido 166 indicadores de evaluación, en algunos casos, el mismo ítem puede servir para evaluar la ejecución o seguimiento de las diferentes medidas. A continuación se muestran los indicadores por Objetivos y por Líneas Estratégicas:

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVOS	INDICADORES POR OBJETIVOS	INDICADORES POR LÍNEA ESTRATÉGICA
1. CANALES DE RELACIONARSE CON LA ADMINISTRACIÓN A LA CARTA	1.1. Una atención a la carta que se adapta a diferentes colectivos y sectores	16	23
	1.2. Una atención al ciudadano ágil y rápida	7	
2. PROCEDIMIENTOS FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS	2.1. Simplificar para agilizar	13	43
	2.2. Procedimientos que se comprendan	8	
	2.3. Revisión normativa	2	
	2.4. Modernización Sectorial	20	
3. UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y SEGURA	3.1. Una Administración segura y de confianza	13	41
		17	



	3.2. Infraestructuras tecnológicas adaptadas a los nuevos retos de la Administración		
	3.3. Una gestión pública comprometida y planificada	5	
	3.4. Una función pública eficiente	6	
4. CALIDAD Y TRANSPARENCIA (TU OPINIÓN IMPORTA)	4.1. Compromiso con una gestión de calidad	7	15
	4.2. Evaluación de los servicios públicos por el ciudadano	4	
	4.3. Una administración transparente	4	
5. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS	5.1 Impulso y mejoras en la administración electrónica	16	30
	5.2. Melilla en tu mano, las apps del ciudadano	7	



	5.3. Formación y asistencia en tecnología	7	
6. UNA ADMINISTRACIÓN INNOVADORA	6.1. Una administración de vanguardia	14	14
INDICADORES TOTALES		166	166

La relación de indicadores del IV Plan de Calidad y Modernización de los Servicios es la siguiente:

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVOS	MEDIDAS	INDICADORES
1. CANALES DE RELACIONARSE CON LA ADMINISTRACIÓN A LA CARTA	1.1. Una atención a la carta que se adapta a diferentes colectivos y sectores	1.1.1. Sistema de Atención para empresas y emprendedores	Mejoras en las tramitaciones que deban realizar los empresarios y emprendedores.
			Creación de un espacio para empresas y emprendedores en la Sede Electrónica.
			Establecimiento de una unidad orgánica para asistencia específica a empresas y emprendedores
		1.1.2. Sistema de Atención al Ciudadano Multicanal y personalizado	Implantación de un Sistema de videoasistencia remoto para la ciudadanía
			Número de Oficinas que prestan servicios de atención a la ciudadanía
			Número de puestos que prestan servicios de atención a la ciudadanía
			Número de personas atendidas presencialmente en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano
			Número de personas atendidas a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano
			Número de accesos a la Sede Electrónica y Apps de la Ciudad Autónoma de Melilla
			Número de atenciones efectuadas mediante el sistema de videoasistencia
		1.1.3. Más información y trámites a través del Teléfono de Información al Ciudadano (010)	Número de Oficinas que prestan servicios de atención a la ciudadanía
			Número de puestos que prestan servicios de atención a la ciudadanía
			Número de personas atendidas presencialmente en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano
Número de personas atendidas a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano			



			Número de accesos a la Sede Electrónica y Apps de la Ciudad Autónoma de Melilla	
			Implementación de un Sistema de atención automatizada (Servicio de Ayuda en línea)	
			1.2.1. Implantación de un Módulo de Atención al Ciudadano (ATC) en la Plataforma de Tramitación electrónica	Puesta en funcionamiento del Módulo de Atención al Ciudadano (ATC)
				Usuarios que utilizan el Módulo de Atención al Ciudadano (ATC)
			1.2.2. Impulso del Programa "TRIS" (Trámites de Respuesta Inmediata Simplificada)	Número de solicitudes TRIS
				Número de procedimientos TRIS
1.2.3. Impulso del Programa "SAFI" ("Sistema Automatizado de Firma Integrada")	Número de solicitudes en el Sistema Automatizado de Firma Integrada (SAFI)			
1.2.4. Mejoras en la Red OIAC (Oficinas de Información y Atención al Ciudadano)	Implantación Proyecto "Cita a la carta"			
	Número de mejoras en infraestructuras efectuadas			
2. PROCEDIMIENTOS FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS	2.1. Simplificar para agilizar	2.1.1. Programa Simplifica	Estudios de cada uno de los procedimientos administrativos	
			Nº total procedimientos secuenciados	
			Nº total procedimientos inventariados	
			Nº total procedimientos verificados	
			Nº de documentos normalizados	
			Nº procedimientos automatizados en PTS	
			Nº de guías y/o Manuales elaborados	
		2.1.2. Programa Reducción del papeleo	Número de procedimientos y/o trámites que utilicen PID	
			Número de procedimientos y/o trámites que utilicen información de la CAM de forma directa	
		2.1.3. Programa Declara	Nº procedimientos y/o trámites en los que se utilicen Declaración Responsable o Comunicación Previa	
			Nº de declaraciones responsables puestas a disposición de los administrados	



			Nº de comunicaciones previas puestas a disposición de los administrados	
		2.1.4. Impulso de procedimientos con Actuaciones Administrativas Automatizadas	Nº de procedimientos, trámites o actuaciones en los que se implemente la firma automatizada (Actuación Administrativa Automatizada)	
	2.2. Procedimientos que se comprendan	2.2.1. Actualización del inventario de procedimientos y servicios para su visualización en Sede Electrónica	Nº de procedimientos inventariados	Publicación en la sede del Inventario de procedimientos
			2.2.2. Diseño, desarrollo y configuración de los formularios electrónicos sencillos y entendibles	Nº de impresos y/o solicitudes revisadas Nº de impresos y/o solicitudes incorporadas a la Sede Electrónica Nº de formularios electrónicos
		2.2.3. Elaboración de Guías y Manuales de procedimientos (Programa: Te acompañamos paso a paso)	Nº de guías y/o manuales confeccionados para los ciudadanos y empresas	Inclusión de las guías y/o manuales en la Sede Electrónica
			Nº de guías y/o manuales confeccionados para usuarios internos	
	2.3. Revisión normativa	2.3.1. Simplificación normativa: Revisión de la normativa de la Ciudad	Nº de textos revisados	Nº de declaraciones responsables y/o comunicaciones previas
	2.4. Modernización Sectorial	2.4.1. Automatización de procedimientos	Implantación del Módulo de Contratación	Implantación del Módulo de Subvenciones
			2.4.2. Mejoras en la Gestión del padrón de habitantes	Adquisición de equipamiento para el desarrollo de la medida
		Diseño de la automatización del sistema de gestión para su adaptación a las nuevas características del territorio exigidas		Actuaciones de comprobación, adaptación y revisión de ficheros de carácter territorial, y remisión de información al INE
		Adaptación de los sistemas de información actuales de la Ciudad Autónoma de Melilla al nuevo sistema de		



			comunicación y ejecución del mismo
		2.4.3. Domicilio Único	Adquisición de equipamiento para el desarrollo de la medida
			Adquisición de licencias para el desarrollo de la medida
			Diseño de la automatización del sistema de gestión para su adaptación a las nuevas características del territorio exigidas
			Actuaciones de comprobación, adaptación y revisión de ficheros de carácter territorial, y remisión de información al INE
			Adaptación de los sistemas de información actuales de la Ciudad Autónoma de Melilla al nuevo sistema de comunicación y ejecución del mismo
			Protocolo de mantenimiento de las Bases de Datos de la Ciudad Autónoma de Melilla (Documento)
			Nº de direcciones optimizadas
		2.4.4. Programa "Tributa fácil": Una nueva Administración Tributaria	Implantación de la herramienta de gestión tributaria y de la recaudación eStima
			Migración de los datos de la herramienta GTWIN a eStima
			Puesta en producción de la herramienta de gestión eStima
		2.4.5. Mejora de las herramientas informáticas de la Policía Local	Implantación de la herramienta EUROCOP CUBE
			Migración de los datos de la herramienta EUROCOP CUBE
			Puesta en producción de la herramienta de gestión EUROCOP CUBE
3. UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y SEGURA	3.1. Una Administración segura y de confianza	3.1.1. Ciberseguridad: Convenio con el CNI-CCN	Ratificación del Convenio en materia de ciberseguridad con CCN-CNI
			Puesta en funcionamiento del Centro de Operaciones de Ciberseguridad (SOC) de la Ciudad Autónoma de Melilla



		3.1.2. Acciones de fomento de la Privacidad de los datos (Protección de datos)	Número de usuarios en el aplicativo de segunda capa
			Número de usuarios eliminados de los accesos a los datos
			Número de usuarios formados en protección de datos
			Número de usuarios con doble factor
			Número de usuarios con acceso por certificado
			Número de usuarios con política de contraseña adecuada
		3.1.3. Mejora de la seguridad de los puntos de usuario final con un sistema de detección y respuesta de última generación	Número de puntos finales cubiertos
			Número de incidentes detectados
			Número de actuaciones frente a incidentes
			Número de vulnerabilidades detectadas
	3.2. Infraestructuras tecnológicas adaptadas a los nuevos retos de la Administración	3.2.1. Mejoras en los sistemas informáticos de la Ciudad Autónoma de Melilla. (Agilidad y Seguridad)	GB de capacidad de almacenamiento aumentada
			Número de usuarios beneficiados de los nuevos servicios centrales de Políticas Sociales
			Número de usuarios con equipamiento de movilidad
			Número de usuarios afectados por las mejoras específicas en áreas
% de mejora en los tiempos de copias			
3.2.2. Modernización de infraestructuras: Ampliación del Centro Tecnológico. Adaptación del CPD			Ejecución y finalización obras CPD
			Ejecución y finalización obras de ampliación del Centro Tecnológico
3.2.3. Red de comunicaciones eficiente y segura			Metros de canalizado construidos
			Metros de fibra óptica desplegados
			Nuevas ubicaciones alcanzadas
		Número de ubicaciones totales en la Red	
3.2.4. Ampliación y simplificación de Melilla en Red		Número de nuevas zonas de cobertura	
		Número de usuarios activos en Melilla Red	
		Número de usuarios de uso habitual	



		3.2.5. Mejora de la capacidad de la red de telecomunicaciones como elemento transversal para el soporte de los nuevos servicios	Número de sedes alcanzadas	
			Número de usuarios a 1Gbps	
			Número de enlaces troncales a 10Gbps	
	3.3. Una gestión pública comprometida y planificada	3.3.1. Implantación de cuadro de mandos integral		Implantación del Sistema aeroboard en la Ciudad Autónoma de Melilla
				Implantación del Portal de datos Abiertos de la Ciudad Autónoma de Melilla
		3.3.2. Administración orientada al Dato: Portal de Datos Abiertos		Integración en el Portal de Datos Abiertos estatal
				Nº de datos y/o conjunto de datos que se incorporen al Portal de Datos Abiertos
				Nº de visitas al Portal de Datos Abiertos de la Ciudad Autónoma de Melilla
	3.4. Una función pública eficiente	3.4.1. Impulso de la formación de los empleados públicos		Aprobación Planes de Formación de empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla
				Número de acciones formativas del Plan de Formación
			Número de personas formadas con el Plan de Formación	
			Actuaciones Formación y/o divulgación específica en administración electrónica, seguridad TIC y protección de datos	
3.4.2. Portal del Empleado Público			Puesta en marcha del nuevo Portal del Empleado Público de la Ciudad Autónoma de Melilla	
4. CALIDAD Y TRANSPARENCIA (TU OPINIÓN IMPORTA)	4.1. Compromiso con una gestión de calidad	4.1.1. Impulso de un Sistema Integrado de Gestión de los Servicios Públicos	Número de Certificaciones ISO implementadas	
			Número de Cartas de Servicios	
			Nº de compromisos totales en las Cartas de Servicios	
			Número de estudios de evaluación (percepción) de calidad efectuados	



	4.2. Evaluación de los servicios públicos por el ciudadano	4.1.2. Proyecto COMPROMISO: Impulsar las Cartas de Servicios	Número de quejas presentadas por áreas
			Nº de Cartas de Servicios
			Nº de compromisos totales en las Cartas de Servicios
		4.2.1. Programa OPINA: Consultar a la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios	Número de estudios de evaluación (percepción) de calidad efectuados
			Publicación de los estudios de evaluación de los servicios
			Número de cuestionarios realizados
	4.3. Una administración transparente	4.3.1. Proyecto PECERA: Impulso de la transparencia, todos los datos al alcance del ciudadano	Número de quejas presentadas por áreas
			Número de datos publicados en el Portal de Transparencia
			Número de datos publicados en el Portal de Datos Abiertos
			Número de Solicitudes de Información Pública presentadas
			Número de quejas presentadas por áreas
			Número de quejas presentadas por áreas
5. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS	5.1 Impulso y mejoras en la administración electrónica	5.1.1. Facilitar la utilización de la Administración Electrónica	Número de quejas presentadas por áreas
			Número de asistencias a través del Programa Soporte Sede
			Número de asistencias a través del Programa PTS-MyTAO
			Número de asistencias a través del Programa Tramita Melilla
			Número de formaciones en materia de administración electrónica
			Número de visitas a la Sede Electrónica
			Número de procedimientos que se pueden iniciar a través de Sede Electrónica
			Número de apps para dispositivos móviles
		5.1.2. Mejoras en la Sede Electrónica: Carpeta Ciudadana	Puesta en marcha de la Carpeta Ciudadana
			Puesta en marcha de la app Carpeta Ciudadana (Sede Electrónica)
			Número de visitas a la Sede Electrónica
			Número de procedimientos que se pueden iniciar a través de Sede Electrónica
			Número de procedimientos que se pueden iniciar a través de Sede Electrónica
			Número de procedimientos que se pueden iniciar a través de Sede Electrónica



		5.1.3. Nuevo Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla	Puesta en marcha del nuevo Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla
			Nº de visitas al Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla
		5.1.4. Programa CERTIFICATE: Facilidades para la obtención del Certificado Digital	Nº de certificados digitales que se tramitan por la Ciudad Autónoma de Melilla
			Nº de asistencias y/o formaciones en materia de certificados digitales
	5.2. Melilla en tu mano, las apps del ciudadano	5.2.1. Fomento de las aplicaciones móviles - Proyecto Melilla en tu mano la app del ciudadano	Nº de aplicaciones móviles puestas en producción.
			Nº de visitas a las diferentes aplicaciones móviles
			Número de visitas a la Sede Electrónica
		5.2.2. Toda la información que necesitas: Canal de whatsapp y Redes Sociales	Puesta en funcionamiento del Canal en el sistema de mensajería instantánea (whatsapp) de la Ciudad Autónoma de Melilla
			Número de Canales y/o perfiles oficiales de la Ciudad Autónoma de Melilla en las diferentes Redes Sociales
			Número de usuarios del canal de mensajería instantánea (whatsapp).
Número de usuarios de canales y/o perfiles oficiales de la Ciudad Autónoma de Melilla en las diferentes Redes Sociales			
5.3. Formación y asistencia en tecnología	5.3.1. Programa "Nadie se queda atrás": Formación en el uso de la Administración Electrónica	Nº de acciones formativas y/o talleres efectuados	
		Nº de personas formadas	
		Creación del espacio web para actuaciones de carácter formativo	
	5.3.2. Proyecto "Tramita Melilla"	Puesta en marcha del servicio y asesoramiento a empresas y entidades	
		Nº de empresas y entidades que utilicen el servicio de asistencia y asesoramiento	
	5.3.3. Programas de formación en tecnología	Nº de acciones de carácter formativo realizadas	
Nº de personas formadas			
		6.1.1. Impulsar nuevos proyectos de base	Nº de casos de uso estudiados



6. UNA ADMINISTRACIÓN INNOVADORA	6.1. Una administración de vanguardia	tecnológica para la mejora de la Administración Pública fundamentados en Inteligencia Artificial	Nº de soluciones estudiadas
			Nº de consultas de mercado realizadas
		6.1.2. Plataforma Smart City	Implantación de la Plataforma en la ciudad
			Número de sensores instalados
			Número de verticales desarrolladas
		6.1.3. Impulso de las actuaciones relacionadas con el IoT (Internet de las cosas)	Número de sensores implantados
			Número de servicios que implementan la tecnología
			Volumen de datos recogidos
		6.1.4. Implantación de un Sistema de Control de Activos integrado con la Plataforma de Tramitación Electrónica	Número de activos censados
			Número de tipos de procedimientos sobre activos
		6.1.5. Evolución a un sistema de nueva generación para el control y gestión de la red de fibra óptica	Número de conmutadores gestionados
			Número de enrutadores gestionados
Número de puntos de acceso gestionados			

Se realizarán informes periódicos de seguimiento y evaluación del IV Plan de Calidad y Modernización de los Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla, que se publicarán en el espacio web creado al efecto.

Asimismo, por la propia dinámica en la ejecución del Plan, y entendiéndose como un documento vivo, los distintos criterios de evaluación de las diferentes medidas podrán modificarse y adaptarse a la realidad de la implementación de las mismas, con el objeto de efectuar una evaluación real y efectiva.



SIMPLIFICAR *para* AGILIZAR

IV Plan de **Calidad y Modernización de los Servicios** de la Ciudad Autónoma de Melilla

LÍNEA ESTRATÉGICA 5
Administración Electrónica para
todos

LÍNEA ESTRATÉGICA 4
Calidad y Transparencia.
Tu opinión importa

LÍNEA ESTRATÉGICA 1
Canales de
relacionarse con la
Administración a la
carta

LÍNEA ESTRATÉGICA 6
Una Administración Innovadora

LÍNEA ESTRATÉGICA 3
Una Administración Pública eficiente y
segura

LÍNEA ESTRATÉGICA 2
Procedimientos fáciles,
sencillos y rápidos

IV PLAN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

El **IV Plan de Modernización y Calidad** de los Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla se estructura en los siguientes ejes:

- **Línea Estratégica 1. Canales de relacionarse con la administración a la carta:** (2 objetivos)

- ❖ **Objetivo 1.1. Una atención a la carta que se adapta a diferentes colectivos y sectores:** (3 medidas)

1. Sistema de Atención para empresas y emprendedores.
2. Implantación de un Sistema de Atención al Ciudadano Multicanal y personalizado.
3. Más información y trámites a través del Teléfono de Información al Ciudadano (010).

- ❖ **Objetivo 1.2. Una atención al ciudadano ágil y rápida:** (4 medidas)

1. Implantación de un Módulo de Atención al Ciudadano (ATC) en la Plataforma de Tramitación electrónica.
2. Impulso del Programa “TRIS” (Trámites de Respuesta Inmediata Simplificada).
3. Impulso del Programa “SAFI” (“Sistema Automatizado de Firma Integrada”).
4. Mejoras en la Red OIAC (Oficinas de Información y Atención al Ciudadano).



- **Línea Estratégica 2. Procedimientos fáciles, sencillos y rápidos: (4 objetivos)**

- ❖ **Objetivo 2.1. Simplificar para agilizar: (4 medidas)**

1. Programa “SIMPLIFICA”: Se realizarán estudios de simplificación, racionalización y normalización de procedimientos administrativos en todas las áreas de la Ciudad Autónoma de Melilla. (Procedimientos a tu medida).
2. Programa “Reducción del papeleo”: Impulso de la Plataforma de Intermediación de Datos (PID). (No pedir más información que la necesaria).
3. Programa DECLARA: Impulso de las Declaraciones Responsables y Comunicaciones Previas en las tramitaciones que la normativa permita.
4. Impulso de procedimientos con Actuaciones Administrativas Automatizadas.

- ❖ **Objetivo 2.2. Procedimientos que se comprendan: (3 medidas)**

1. Actualización del inventario de procedimientos y servicios para su visualización en Sede Electrónica. (Claridad en los trámites).
2. Diseño, desarrollo y configuración de los formularios electrónicos sencillos y entendibles.
3. Elaboración de Guías y Manuales de procedimientos (Facilitar las tramitaciones – Te acompañamos paso a paso -).

- ❖ **Objetivo 2.3. Revisión normativa: (1 medida)**

1. Simplificación normativa: Revisión de la normativa de la Ciudad.

- ❖ **Objetivo 2.4. Modernización sectorial: (5 medidas)**

1. Automatización de procedimientos. (Módulo de contratación administrativa, Módulo de Gestión de Subvenciones)



2. Mejoras en la gestión del padrón de habitantes.
 3. Proyecto Domicilio Único.
 4. Programa “Tributa fácil”: Impulso específico de la racionalización, simplificación y normalización de procedimientos tributarios. (Una nueva Administración Tributaria).
 5. Mejora de las herramientas informáticas de la Policía Local. (Eurocop Cube).
- **Línea Estratégica 3. Una Administración Pública eficiente y segura:** (4 objetivos)
- ❖ **Objetivo 3.1. Una Administración segura y de confianza:** (3 medidas)
 1. Ciberseguridad: Convenio con el CNI-CCN.
 2. Acciones de fomento de la Privacidad de los datos (Protección de datos).
 3. Mejora de la seguridad de los puntos de usuario final con un sistema de detección y respuesta de última generación

 - ❖ **Objetivo 3.2. Infraestructuras tecnológicas adaptadas a los nuevos retos de la Administración:** (5 medidas)
 1. Mejoras en los sistemas informáticos de la Ciudad Autónoma de Melilla. (Agilidad y Seguridad).
 2. Modernización de infraestructuras: Ampliación del Centro Tecnológico. Adaptación del CPD.
 3. Red de comunicaciones eficiente y segura. (Mantenimiento, mejora y ampliación de fibra propia de la Ciudad Autónoma de Melilla).
 4. Ampliación y simplificación de Melilla en Red.
 5. Mejora de la capacidad de la red de telecomunicaciones como elemento transversal para el soporte de los nuevos servicios.

 - ❖ **Objetivo 3.3. Una gestión pública comprometida y planificada:** (2 medidas)

1. Implantación de cuadro de mandos integral.
2. Administración Orientada al Dato: Portal de Datos Abiertos.

❖ **Objetivo 3.4. Una función pública eficiente: (2 medidas)**

1. Impulso de la Formación de los empleados públicos. (Cambio cultural y adaptación al nuevo marco tecnológico).
2. Portal del Empleado Público.

▪ **Línea Estratégica 4. Calidad y Transparencia. (Tu opinión importa): (3 objetivos)**

❖ **Objetivo 4.1. Compromiso con una gestión de calidad: (2 medidas)**

1. Impulso de un Sistema Integrado de Gestión de los Servicios Públicos.
2. Proyecto COMPROMISO: Impulsar las Cartas de Servicios.

❖ **Objetivo 4.2. Evaluación de los servicios públicos por el ciudadano: (1 medida)**

1. Programa OPINA: Consultar a la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios.

❖ **Objetivo 4.3. Una administración transparente: (1 medida)**

1. Proyecto PECERA: Impulso de la transparencia, todos los datos al alcance del ciudadano. (Portal de Transparencia).

▪ **Línea Estratégica 5. Administración Electrónica para todos: (3 objetivos)**



❖ **Objetivo 5.1. Impulso y mejoras en la administración electrónica: (4 medidas)**

1. Facilitar la utilización de la Administración Electrónica.
2. Mejoras en la Sede Electrónica: Tu Carpeta Ciudadana.
3. Nuevo Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
4. Programa CERTIFICATE: Facilidades para la obtención del Certificado Digital.

❖ **Objetivo 5.2. Melilla en tu mano, las apps del ciudadano: (2 medidas)**

1. Fomento de las Aplicaciones Móviles – Proyecto Melilla en tu mano, la app del ciudadano – para todos tus trámites con la Ciudad Autónoma-.
2. Toda la información que necesitas: Canal de whatsapp y Redes Sociales.

❖ **Objetivo 5.3. Formación y asistencia en tecnología: (3 medidas)**

1. Programa “Nadie se queda atrás”: Formación en el uso de la Administración Electrónica. (Reducción de la brecha digital).
2. Proyecto “Tramita Melilla” para dar asistencia a empresas y emprendedores en la utilización de la administración electrónica.
3. Programas de Formación en Tecnología: Forma TIC, Titula TIC y Ciudadanía Digital.

▪ **Línea Estratégica 6. Una Administración innovadora: (1 objetivo)**

❖ **Objetivo 6.1. Una administración de vanguardia: (5 medidas)**

1. Impulsar nuevos proyectos de base tecnológica para la mejora de la Administración Pública fundamentados en Inteligencia Artificial



2. Plataforma Smart City.
3. Impulso de actuaciones relacionadas con IoT (Internet de las cosas).
4. Implantación de un Sistema de Control de Activos integrado con la Plataforma de Tramitación Electrónica (Base de Datos de Activos).
5. Evolución a un sistema de nueva generación para el control y gestión de la red de fibra óptica.



LÍNEA ESTRATÉGICA 1

CANALES DE RELACIONARSE CON LA ADMINISTRACIÓN A LA CARTA

LÍNEA ESTRATÉGICA 1.

CANALES DE RELACIONARSE CON LA ADMINISTRACIÓN A LA CARTA.

Objetivo 1.1. Una atención a la carta que se adapta a diferentes colectivos y sectores:

1. Sistema de Atención para empresas y emprendedores.
2. Implantación de un Sistema de Atención al Ciudadano Multicanal y personalizado.
3. Más información y trámites a través del Teléfono de Información al Ciudadano (010).

Objetivo 1.2. Una atención al ciudadano ágil y rápida: (4)

1. Implantación de un Módulo de Atención al Ciudadano (ATC) en la Plataforma de Tramitación electrónica.
2. Impulso del Programa “TRIS” (Trámites de Respuesta Inmediata Simplificada). (Haz tus trámites en un “tris”).
3. Impulso del Programa “SAFI” (“Sistema Automatizado de Firma Integrada”) (Impulso del programa de Firma biométrica para conseguir el objetivo de papel cero, incluso en la atención presencial).
4. Mejoras en la Red OIAC (Oficinas de Información y Atención al Ciudadano).



LÍNEA ESTRATÉGICA 1.

CANALES DE RELACIONARSE CON LA ADMINISTRACIÓN A LA CARTA.

Objetivo 1.1. Una atención a la carta que se adapta a diferentes colectivos y sectores.

1. Sistema de Atención para empresas y emprendedores.
2. Implantación de un Sistema de Atención al Ciudadano Multicanal y personalizado.
3. Más información y trámites a través del Teléfono de Información al Ciudadano (010).

MEDIDA 1.1.1. “SISTEMA DE ATENCIÓN PARA EMPRESAS Y EMPRENDEDORES”

LÍNEA ESTRATÉGICA 1. CANALES DE RELACIONARSE CON LA ADMINISTRACIÓN A LA CARTA.

OBJETIVO 1.1. Una atención a la carta que se adapta a diferentes colectivos y sectores.

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Sistema de Atención para empresas y emprendedores”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Establecimiento de un Sistema específico de atención y asistencia para empresas y emprendedores, al efecto de que puedan conocer, tener apoyo y presentar cualquier solicitud o trámite con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, con especial atención a las autorizaciones y licencias.

Por un lado, se impulsará un Sistema electrónico de presentación y seguimiento de solicitudes relacionadas con las empresas y emprendedores. Por otro lado, se potenciará la asistencia y asesoramiento al sector productivo de la ciudad, a través de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Elaboración de un estudio de tramitaciones que deban realizar los empresarios y emprendedores.
- Establecimiento de un espacio en la Sede Electrónica para empresas y emprendedores.
- Elaboración de guías y manuales para la presentación de solicitudes de licencias y/o autorizaciones.
- Impulso de las labores de asesoramiento y asistencia de la Agencia de Empleo y Desarrollo Local, estructurando dicho servicio como punto de información para empresas y emprendedores.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La implantación del Sistema de Atención a emprendedores y empresas tienen por objetivo primordial facilitar las relaciones entre la Administración y un sector clave para la economía melillense, como son los empresarios y emprendedores, así como establecer una atención a la carta, para prestar un servicio de atención de la forma que más le interese al administrado. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Establecer un marco que señale los mecanismos, formas y medios de relación entre la Ciudad Autónoma de Melilla y los empresarios y emprendedores.
- Implantar un sistema de atención a la carta.
- Facilitar el acceso de las empresas y los emprendedores a la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Acercar la Administración al sector empresarial.
- Agilizar las relaciones de empresarios y emprendedores con la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Facilitar la información sobre las actuaciones, tramitaciones y procedimientos administrativos.
- Asistencia personalizada a los empresarios y emprendedores.
- Informar al sector empresarial sobre los trámites a seguir en cada una de la Ciudad Autónoma de melilla.
- Incrementar los mecanismos de relacionarse con la Ciudad Autónoma de Melilla.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Implantación en los ejercicios 2024 y 2025. (Posteriormente la medida se prestará de forma continua: 2024-2025-2026-2027)

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:



- Mejoras en las tramitaciones que deban realizar los empresarios y emprendedores.
- Creación de un espacio para empresas y emprendedores en la Sede Electrónica.
- Establecimiento de una unidad orgánica para asistencia específica a empresas y emprendedores.

MEDIDA 1.1.2. “SISTEMA DE ATENCIÓN MULTICANAL Y PERSONALIZADO”

LÍNEA ESTRATÉGICA 1. CANALES DE RELACIONARSE CON LA ADMINISTRACIÓN A LA CARTA.

OBJETIVO 1.2. Una atención a la carta que se adapta a diferentes colectivos y sectores.

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Implantación de un Sistema de Atención al Ciudadano Multicanal y personalizado”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Establecimiento de un Sistema de atención multicanal, adaptándose a cualquier necesidad y colectivo, con medidas tanto para una atención presencial, telefónica o telemática.

Entre otras actuaciones se impulsará un sistema de videoatención, que complementará con mejoras en la atención presencial, telefónica y electrónica.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Consolidación del Sistema de atención multicanal implementado en la Ciudad Autónoma de Melilla, a través de la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- Implementación de un sistema de videollamadas para ofrecer una asistencia remota personalizada.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La implantación del Sistema de Atención al ciudadano multicanal y personalizado, tiene como objetivo principal facilitar posibilidades de



relacionarse con la administración que se ajuste a las necesidades y posibilidades de cada ciudadano. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Fortalecer y consolidar el Sistema de Atención al Ciudadano de la Ciudad Autónoma de Melilla. (Presencial, Telefónico y Electrónico).
- Implantar un sistema de videoasistencia para ofrecer asistencia en remoto a los ciudadanos.
- Acercar la Administración a los ciudadanos.
- Agilizar las relaciones de los ciudadanos con la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Facilitar la información sobre las actuaciones, tramitaciones y procedimientos administrativos.
- Asistencia personalizada a la ciudadanía.
- Incrementar los mecanismos de relacionarse con la Ciudad Autónoma de Melilla.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Implantación en los ejercicios 2025 y 2026.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Implantación de un Sistema de videoasistencia remoto para la ciudadanía.
- Número de Oficinas que prestan servicios de atención a la ciudadanía.
- Número de puestos que prestan servicios de atención a la ciudadanía.
- Número de personas atendidas presencialmente en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- Número de personas atendidas a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano.
- Número de accesos a la Sede Electrónica y Apps de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Número de atenciones efectuadas mediante el sistema de videoasistencia.

**MEDIDA 1.1.3.
“MÁS INFORMACIÓN Y TRÁMITES A TRAVÉS DEL TELÉFONO DE
INFORMACIÓN AL CIUDADANO (010)”**

LÍNEA ESTRATÉGICA 1. CANALES DE RELACIONARSE CON LA ADMINISTRACIÓN A LA CARTA.

OBJETIVO 1.3. Más información y trámites a través del Teléfono de Información al Ciudadano (010).

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Más información y trámites a través del Teléfono de Información al Ciudadano (010)”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

La Ciudad Autónoma de Melilla dispone del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano “010”, como mecanismos de comunicación directa con el ciudadano, a través de este mecanismo se ofrece diversa información de la Administración.

La potenciación de este mecanismo de relacionarse con la ciudadanía sería positivo para la ciudadanía, ya que es un canal de comunicación fácil de usar, y muy directo, para cualquier colectivo, especialmente para aquellos que tienen limitaciones en la utilización de medios electrónicos.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Estudio de la información y trámites se puede ofrecer por el Teléfono de Información y Atención al Ciudadano (010).
- Estructurar el sistema de flujo de información administrativa entre las distintas unidades administrativas y el área gestora del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano.
- Diferenciar entre tipologías de información ofrecidas a la ciudadanía a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano:



- Información genérica. (Agenda, eventos, acciones, etc...).
 - Información administrativa. (Guía de Servicios, Procedimientos Administrativos, Convocatorias, etc..)
 - Información personalizada. (Asistencia y apoyo en la cumplimentación de solicitudes, Remisión de información personalizada, para ello se podría utilizar el Módulo ATC).
- Formar al personal del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano en los nuevos sistemas e informaciones a facilitar.
 - Dar difusión a la posibilidad de utilización del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano "010".
 - Implantación de un nuevo Sistema de Centralita inteligente.
 - Estudio de implementación de un sistema de información en línea a través de mecanismos de automatización de respuestas. (A través de los espacios web de la Ciudad Autónoma de Melilla).

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Acercar la Administración al Ciudadano con la utilización de diferentes herramientas de comunicación accesibles, fáciles y directas. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Facilitar el acceso de los ciudadanos a la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Incrementar los medios por los que se pueden realizar tramitaciones.
- Incrementar los puestos de atención al ciudadano.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Reducción de los tiempos de esperas.
- Mejorar la atención personalizada.
- Posibilidad de la realización de tramitaciones a la carta.
- Informar a los ciudadanos de los trámites a realizar con la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Asistencia a los ciudadanos en la cumplimentación de instancia y solicitudes.



- Informar a los ciudadanos sobre los trámites a seguir en cada una de las Administraciones Públicas.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Reducir los tiempos de espera de los ciudadanos.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

La ejecución e implantación de esta medida se realizará de forma continuada durante los ejercicios 2024 – 2025 - 2026 y 2027.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de Oficinas que prestan servicios de atención a la ciudadanía.
- Número de puestos que prestan servicios de atención a la ciudadanía.
- Número de personas atendidas presencialmente en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.
- Número de personas atendidas a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano.
- Número de accesos a la Sede Electrónica y Apps de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Implementación de un Sistema de atención automatizada (Servicio de Ayuda en línea).



LÍNEA ESTRATÉGICA 1.

CANALES DE RELACIONARSE CON LA ADMINISTRACIÓN A LA CARTA.

Objetivo 1.2. Una atención al ciudadano ágil y rápida.

1. Implantación de un Módulo de Atención al Ciudadano (ATC) en la Plataforma de Tramitación electrónica.
2. Impulso del Programa “TRIS” (Trámites de Respuesta Inmediata Simplificada). (Haz tus trámites en un “tris”).
3. Impulso del Programa “SAFI” (“Sistema Automatizado de Firma Integrada”) (Impulso del programa de Firma biométrica para conseguir el objetivo de papel cero, incluso en la atención presencial).
4. Mejoras en la Red OIAC (Oficinas de Información y Atención al Ciudadano).

MEDIDA 1.2.1.
**“IMPLANTACIÓN DE UN MÓDULO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
(ATC) EN LA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA”**

LÍNEA ESTRATÉGICA 1. CANALES DE RELACIONARSE CON LA ADMINISTRACIÓN A LA CARTA.

OBJETIVO 1.2. Una atención al ciudadano ágil y rápida.

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Implantación de un Módulo de Atención al Ciudadano (ATC) en la Plataforma de Tramitación electrónica”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

La Ciudad Autónoma de Melilla dispone del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano “010”, como mecanismos de comunicación directa con el ciudadano, a través de este mecanismo se ofrece diversa información de la Administración.

La potenciación de este mecanismo de relacionarse con la ciudadanía sería positivo para la ciudadanía, ya que es un canal de comunicación fácil de usar, y muy directo, para cualquier colectivo, especialmente para aquellos que tienen limitaciones en la utilización de medios electrónicos.

Cuando un ciudadano se dirige a la Administración para informarse o realizar gestiones, es clave poder atenderle de forma rápida, eficaz y precisa, y para ello es necesario que desde cualquier puesto de atención al ciudadano cuente con toda la información necesaria en su sistema de información, actualizada y clasificada de forma que pueda resolver cualquier petición al momento.

Con la puesta en funcionamiento de un Módulo de Atención al Ciudadano (ATC) se pretende facilitar el trabajo de los agentes de atención al público. Éste módulo se concibe como un integrador de información de diferentes sistemas de información de la organización.

Se pretende mostrar en una única pantalla toda la información general y los datos del ciudadano en poder de la entidad. Con ello se podrá atender al ciudadano sea cual sea la vía de acceso de éste a la Administración: presencial, telefónica o telemática.



3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Implementar un Módulo de gestión integral de Atención al Ciudadano.
- Configuración del Módulo ATC.
- Formación a los agentes de atención al público.
- Puesta en funcionamiento del Módulo, en los diferentes departamentos o servicios (Red OIACs, Teléfono de Información y Atención al Ciudadano, Punto de atención a empresas y emprendedores, etc.)

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Acercar la Administración al Ciudadano con la utilización de diferentes herramientas de comunicación accesibles, fáciles y directas. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Facilitar el acceso a la información administrativa a los ciudadanos.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Mejorar la atención personalizada.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Reducir los tiempos de espera de los ciudadanos.
- Mostrar de modo rápido e intuitivo toda la información general y los datos del ciudadano en poder de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Facilitar la atención al ciudadano sea cual sea el canal de acceso de éste a la Ciudad Autónoma de Melilla: presencial, telefónico o telemático.
- Agilizar las tramitaciones del ciudadano.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

La implementación se realizará en el ejercicio 2024.

6) EVALUACIÓN.



La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Puesta en funcionamiento del Módulo de Atención al Ciudadano (ATC).
- Usuarios que utilizan el Módulo de Atención al Ciudadano (ATC)

**MEDIDA 1.2.2.
“IMPULSO DEL PROGRAMA “TRIS” (TRÁMITES DE RESPUESTA
INMEDIATA SIMPLIFICADA)”**

LÍNEA ESTRATÉGICA 1. CANALES DE RELACIONARSE CON LA ADMINISTRACIÓN A LA CARTA.

OBJETIVO 1.2. Una atención al ciudadano ágil y rápida.

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Impulso del Programa “TRIS” (Trámites de Respuesta Inmediata Simplificada)”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Agilizar determinadas tramitaciones, al efecto de la presentación o realización de las mismas en una única interacción con la Administración, con ello se consigue una atención fácil, ágil y rápida, facilitando las relaciones de los ciudadanos con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Implementar actuaciones que se puedan realizar en una única interacción con la Ciudad Autónoma de Melilla (Trámites de Respuesta Inmediata Simplificada –TRIS-).
- Los TRIS puede ser de dos ámbitos:
 - Realizar una actuación con la Administración de forma completa, es decir que en esa única interacción se realiza el trámite de forma definitiva.
 - En un único modelo de solicitud se presenta una solicitud a la administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Dependiendo de la actuación, el TRIS se podrá realizar en alguna o varias de las siguientes modalidades:
 - Presencial.



- Telefónica.
- Electrónica.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Agilizar los procedimientos administrativos y las diversas actuaciones que los ciudadanos y empresas tengan que efectuar con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, reduciendo la carga administrativa. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Agilizar las tramitaciones del ciudadano y empresas.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Mejorar la atención personalizada.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Reducir los tiempos de espera de los ciudadanos.
- Simplificar las tramitaciones administrativas.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024 – 2025 – 2026 y 2027.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de solicitudes TRIS.
- Número de procedimientos TRIS.

**MEDIDA 1.2.3.
“IMPULSO DEL PROGRAMA “SAFI” (“SISTEMA AUTOMATIZADO DE
FIRMA INTEGRADA”)”**

LÍNEA ESTRATÉGICA 1. CANALES DE RELACIONARSE CON LA ADMINISTRACIÓN A LA CARTA.

OBJETIVO 1.2. Una atención al ciudadano ágil y rápida.

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Impulso del Programa “SAFI” (“Sistema Automatizado de Firma Integrada”)

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Facilitar la presentación de documentación, en modalidad presencial, a los ciudadanos. Con la implementación de esta medida también se consigue el objetivo de “papel cero” en la Administración, así como una simplificación y agilización en la tramitación de los procedimientos que gestiona la Ciudad Autónoma de Melilla.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Adaptado de los puestos de atención al ciudadano para hacer frente casi a la totalidad de solicitudes mediante un Sistema Automatizado de Firma Integrada (SAFI), con la incorporación de la firma biométrica a la presentación de documentación por parte del ciudadano en las diferentes dependencias que atienden a la ciudadanía, utilizando para ello tablets.
- El Sistema genera automáticamente la solicitud electrónica del procedimiento específico de que se trate que previamente se



encuentre de alta; por lo que, el ciudadano, únicamente debe firmar la solicitud de forma biométrica.

- Estudio de procedimientos y solicitudes que se puedan adaptar al SAFI.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Agilizar y Simplificar los procedimientos administrativos que los ciudadanos tengan que efectuar con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Agilizar las tramitaciones del ciudadano y empresas.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Mejorar la atención personalizada.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Reducir los tiempos de espera de los ciudadanos.
- Simplificar las tramitaciones administrativas.
- Papel Cero en la Administración.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024 – 2025 – 2026 y 2027.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de solicitudes en el Sistema Automatizado de Firma Integrada (SAFI).

**MEDIDA 1.2.4.
“MEJORAS EN LA RED OIAC (OFICINAS DE INFORMACIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO)”**

LÍNEA ESTRATÉGICA 1. CANALES DE RELACIONARSE CON LA ADMINISTRACIÓN A LA CARTA.

OBJETIVO 1.2. Una atención al ciudadano ágil y rápida.

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Mejoras en la Red OIAC (Oficinas de Información y Atención al Ciudadano)”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Realización de actuaciones que mejoren el servicio la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, con el objetivo de facilitar y simplificar las relaciones de los ciudadanos con la Ciudad Autónoma de Melilla.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Implementar un sistema mixto de Cita, que conjugue la posibilidad de solicitarla de forma remita (previa) o de forma presencial (en las propias oficinas). Mejorar la atención sin cita previa a través de un gestor de turnos en cada OIAC. Se establecerá un sistema de atención presencial para mayores de 65 de años.
- Mejoras en las infraestructuras de la Red de las Oficinas de Información y Atención al Ciudadano.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Agilizar y Simplificar los procedimientos administrativos que los ciudadanos tengan que efectuar con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:



- Agilizar las tramitaciones del ciudadano.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Mejorar la atención personalizada.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Reducir los tiempos de espera de los ciudadanos.
- Simplificar las tramitaciones administrativas.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará de la siguiente forma:

- Proyecto “CITA A LA CARTA”: 2024
- Mejoras infraestructuras: Ejercicios 2024 – 2025 – 2026 y 2027.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Implantación Proyecto “Cita a la carta”.
- Número de mejoras en infraestructuras efectuadas.



LÍNEA ESTRATÉGICA 2

PROCEDIMIENTOS FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS



LÍNEA ESTRATÉGICA 2.

PROCEDIMIENTO FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS.

Objetivo 2.1. Simplificar para agilizar:

1. Programa “SIMPLIFICA”: Se realizarán estudios de simplificación, racionalización y normalización de procedimientos administrativos en todas las áreas de la Ciudad Autónoma de Melilla. (Procedimientos a tu medida).
2. Programa “Reducción del papeleo”: Impulso de la Plataforma de Intermediación de Datos (PID). (No pedir más información que la necesaria).
3. Programa DECLARA: Impulso de las Declaraciones Responsables y Comunicaciones Previas en las tramitaciones que la normativa permita.
4. Impulso de procedimientos con Actuaciones Administrativas Automatizadas.

Objetivo 2.2. Procedimientos que se comprendan:

1. Actualización del inventario de procedimientos y servicios para su visualización en Sede Electrónica. (Claridad en los trámites).
2. Diseño, desarrollo y configuración de los formularios electrónicos sencillos y entendibles.
3. Elaboración de Guías y Manuales de procedimientos (Facilitar las tramitaciones – Te acompañamos paso a paso -). (Tanto para los administrados como para los gestores). (Lenguaje claro y adaptado).

Objetivo 2.3. Revisión normativa:



1. Simplificación normativa: Revisión de la normativa de la Ciudad.

Objetivo 2.4. Modernización sectorial:

1. Automatización de procedimientos. (Módulo de contratación administrativa, Módulo de Gestión de Subvenciones)
2. Mejoras en la gestión del padrón de habitantes. Proyecto Padrón on line. (Nueva integración con el INE).
3. Proyecto Domicilio Único.
4. Programa “Tributa fácil”: Impulso específico de la racionalización, simplificación y normalización de procedimientos tributarios. (Una nueva Administración Tributaria).
5. Mejora de las herramientas informáticas de la Policía Local. (Eurocop Cube).



LÍNEA ESTRATÉGICA 2.

PROCEDIMIENTO FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS.

Objetivo 2.1. Simplificar para agilizar.

1. Programa “SIMPLIFICA”: Se realizarán estudios de simplificación, racionalización y normalización de procedimientos administrativos en todas las áreas de la Ciudad Autónoma de Melilla. (Procedimientos a tu medida).
2. Programa “Reducción del papeleo”: Impulso de la Plataforma de Intermediación de Datos (PID). (No pedir más información que la necesaria).
3. Programa DECLARA: Impulso de las Declaraciones Responsables y Comunicaciones Previas en las tramitaciones que la normativa permita.
4. Impulso de procedimientos con Actuaciones Administrativas Automatizadas.

MEDIDA 2.1.1. “PROGRAMA SIMPLIFICA”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 2. PROCEDIMIENTO FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS.
OBJETIVO 2.1. Simplificar para agilizar.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Programa Simplifica”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Se realizarán estudios de simplificación, racionalización y normalización de procedimientos administrativos en todas las áreas de la Ciudad Autónoma de Melilla. El objetivo fundamental es conseguir procedimientos y tramitaciones más sencillas y ágiles. (Procedimientos a tu medida). (Se actuará en un mínimo de 50 procedimientos).

Se pretende efectuar una revisión integral de un mínimo de 50 procedimientos de la Ciudad Autónoma de Melilla, para efectuar una racionalización, simplificación y normalización de los mismos, teniendo por objetivo principal la reducción de trámites innecesarios, y facilitando las gestiones administrativas para los ciudadanos y empresas, reducción la incertidumbre en la iniciación de tramitaciones administrativas, así como acercar la administración al ciudadanos utilizando un lenguaje comprensible y asequible para cualquier ciudadano.

Los ciudadanos se merecen unos servicios administrativos de calidad, donde la eficiencia, la agilidad y la comodidad para efectuar tramitaciones deben ser los principios fundamentales donde debe sustentarse el funcionamiento de la administración.

Con la implementación de este proyecto se pretende:

- a) Facilitar el conocimiento de los procedimientos administrativos a los ciudadanos.
- b) Normalizar y estandarizar los documentos a presentar por los administrados.



- c) Estudio, evaluación y readaptación de los trámites administrativos (Simplificándolos o suprimiendo aquellos que sean innecesarios o repetitivos).
- d) Impulsar tramitaciones fáciles y accesibles para ciudadanos y empresas.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Revisar el Inventario de Procedimientos de la Ciudad Autónoma de Melilla, al efecto de detectar los procedimientos que vayan a ser objeto de esta medida.
- Racionalización de los procedimientos administrativos que se determinen.
- Identificación de los procedimientos o procesos a racionalizar, incorporación de los mismos en el Inventario de procedimientos de la Ciudad Autónoma de Melilla y posterior verificación por el órgano o servicio competente.
- Simplificación de los procedimientos, mediante eliminación o reducción de la documentación a aportar, la reducción de los tiempos de tramitación y el equilibrio de las cargas de trabajo en su gestión.
- Rediseño y simplificación con objetivos tasados: la eliminación o reducción de la documentación a aportar, la reducción de los tiempos de tramitación y el equilibrio de las cargas de trabajo en su gestión.
- Normalización de documentos y elaboración o rediseño de formularios normalizados (tanto electrónicos como en formato documental).
- Adaptación del procedimiento a la Plataforma de Tramitación Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla: Agilización de la tramitación electrónica. El diseño actual de algunos procedimientos responde a una racionalidad burocrática que en muchas ocasiones no contempla las posibilidades de optimización que permite la aplicación de las actuales soluciones tecnológicas.
- Evaluación y reducción de cargas. En estrecha relación con el rediseño y la simplificación, la incorporación de soluciones tecnológicas a la actividad administrativa debe guiarse por políticas de identificación y evaluación de las cargas administrativas que se vean continuadas por medidas concretas de eliminación o reducción de las mismas. Los requerimientos de aportación de documentos, la necesidad de acreditar múltiples requisitos, los dilatados tiempos de



respuesta, o la misma existencia de numerosos trámites, son ejemplos de cargas a cuya supresión o atenuación los medios electrónicos pueden ayudar en gran medida.

- Modificar los circuitos de trabajo para agilizar la atención, el flujo de información y la tramitación administrativa.
- Desarrollo del cambio cultural en la organización.
- Dar difusión a las actuaciones efectuadas.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La finalidad última de este proyecto es facilitar las relaciones de los ciudadanos con la Administración Ciudad Autónoma de Melilla, consiguiendo un funcionamiento más ágil, rápido y sencillo para los administrados, en donde los principios de eficacia, eficiencia, racionalidad e información sean la base para optimizar los servicios que se prestan en la Ciudad Autónoma. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Normalización de los procedimientos/procesos de administrativos.
- Simplificación de procedimientos para aumentar la transparencia y eficiencia, reducción de costes, y ofrecer un mejor servicio al ciudadano.
- Proporcionar información útil al empleado público que le permita identificar los procedimientos o trámites que se realizan por la Administración, con ello obtener un mayor conocimiento y mejora del procedimiento.
- Automatización de procedimientos y/o trámites administrativos en la Plataforma de Tramitación Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla. (Reducir la incertidumbre para los tramitadores).
- Mejorar la calidad en la prestación de los servicios administrativos, estableciendo un sistema de información y atención a los administrados ágil, sencillo, cercano y eficaz.
- Facilitar el acceso de los ciudadanos y empresas a la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Acercar la Administración a los ciudadanos.
- Agilizar las relaciones de los ciudadanos con la Administración.
- Facilitar la información sobre las actuaciones y tramitaciones a los administrados.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Reducir los tiempos de espera y tramitación.



- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Incrementar la eficiencia en la gestión administrativa.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024 – 2025 – 2026 y 2027.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Estudios de cada uno de los procedimientos administrativos. (documento)
- Número total de procedimientos secuenciados.
- Número de procedimientos inventariados.
- Número de procedimientos simplificados.
- Número de procedimientos verificados.
- Número de documentos (solicitudes, impresos, informes, resoluciones, traslados, etc.) normalizados
- Número de procedimientos automatizados en la Plataforma de Tramitación Electrónica (simplificación).
- Guías y/o Manuales de Tramitaciones elaborados.

MEDIDA 2.1.2. “PROGRAMA “REDUCCIÓN DEL PAPELEO”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 2. PROCEDIMIENTO FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS.
OBJETIVO 2.1. Simplificar para agilizar.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Programa Reducción del papeleo”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

En muchas ocasiones es necesario para la resolución de expedientes administrativos, determinada información de otra Administración Pública, e incluso de otros departamentos de la propia Ciudad Autónoma de Melilla. Por ello, se va a impulsar los intercambios automatizados de información, para agilizar el funcionamiento de las distintas áreas gestoras, así como facilitar las tramitaciones a los ciudadanos, puesto que no se solicitará información que esté en posesión de cualquier administración pública a los administrados. Esta medida hará que seamos más eficientes, y que ofrezcamos unos servicios de calidad. También un objetivo primordial de esta medida es la simplificación y agilización de los trámites administrativos, y reducir la carga documental en la presentación de solicitudes de los ciudadanos y empresas.

La Ciudad Autónoma de Melilla ya utiliza la Plataforma de Intermediación de Datos, que permite verificar o consultar los datos de un ciudadano que ha iniciado un trámite con la entidad. De este modo, el ciudadano no tendrá que aportar documentos acreditativos por ejemplo de identidad ni de residencia, entre muchos otros en los trámites que inicie.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:



- Estudio de las solicitudes y/o procedimientos en los que se solicita información de otra Administración o de la propia Ciudad Autónoma de Melilla.
- Implementar el sistema de acceso a la información necesaria para la tramitación de expedientes administrativos, y que obren en poder de alguna administración.
- Automatizar, siempre que fuera posible, las consultas a la información de otra administración o de la propia Ciudad Autónoma de Melilla, a través de la Plataforma de Tramitación Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- En los casos que fuera posible la automatización, establecer un sistema ágil de consulta para los departamentos administrativos.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La interoperabilidad entre administraciones pública consigue, al igual que el acceso corporativo a datos de la Ciudad Autónoma de Melilla, más eficiencia en la gestión administrativa, racionalizando y simplificando los procedimientos, así como siendo más ágiles y rápidos en la resolución de expedientes administrativos. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Simplificar y Racionalizar las tramitaciones administrativas.
- Agilizar el funcionamiento de la administración.
- Celeridad en la resolución de expedientes administrativos.
- Optimización de los recursos humanos.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Reducir los tiempos de tramitación.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Incrementar la eficiencia en la gestión.
- Mejorar la calidad en la prestación de servicios.
- Reducción de la documentación a aportar por los administrados.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024 – 2025 – 2026 y 2027.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de procedimientos y/o tramites que utilicen PID.
- Número de procedimiento y/o trámites que utilicen información de la Ciudad Autónoma de Melilla de forma directa.

**MEDIDA 2.1.3.
“PROGRAMA DECLARA: IMPULSO DE LAS DECLARACIONES
RESPONSABLES Y COMUNICACIONES PREVIAS”**

**LÍNEA ESTRATÉGICA 2. PROCEDIMIENTO FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS.
OBJETIVO 2.1. Simplificar para agilizar.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Programa DECLARA: Impulso de las Declaraciones Responsables y Comunicaciones Previas”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Se trata de potenciar, siempre que jurídicamente sea posible, el uso de la declaración responsable y las comunicaciones previas en procedimientos administrativos, agilizando las tramitaciones a los ciudadanos y empresas, y consiguiendo un servicio más eficiente y de calidad, así como reducir la documentación que debe presentar para iniciar un procedimiento. Asimismo, será una medida para simplificar y agilizar la tramitación de los procedimientos administrativos.

Una declaración responsable es aquel documento suscrito por un interesado por el cual manifiesta:

- Que cumple con los requisitos establecidos en la normativa para obtener el reconocimiento de un derecho.
- Que dispone de la documentación que lo acredita. Esta documentación se deberá poner a disposición de la Ciudad Autónoma de Melilla, siempre que le sea requerida, comprometiéndose a mantener el cumplimiento de las obligaciones en ella recogidas durante el periodo del reconocimiento.

Por otro lado, la comunicación previa se trata de un documento por el cual los interesados ponen en conocimiento de la Ciudad Autónoma de Melilla sus datos identificativos. Además, es necesario poner en conocimiento de la Administración cualquier otro dato relevante el inicio de una actividad o el ejercicio de un derecho.

Se debe tener presente que, tanto la declaración responsable como la comunicación previa reconocen el ejercicio de un derecho o inicio de una actividad.



Ello supone que desde el mismo momento de su presentación se permite el ejercicio del derecho o de la actividad, estando sujetos al control e inspección que tengan atribuidas la Ciudad Autónoma de Melilla.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Estudio de los procedimientos administrativos en los que se pueda incluir la declaración responsable o Comunicación Previa.
- Adaptación de los formularios a las Declaraciones responsables o Comunicaciones Previas.
- En los casos que correspondan, y sea posible, adaptación normativa para la utilización de la Declaración responsable o la Comunicación Previa.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La interoperabilidad entre administraciones pública consigue, al igual que el acceso corporativo a datos de la Ciudad Autónoma de Melilla, más eficiencia en la gestión administrativa, racionalizando y simplificando los procedimientos, así como siendo más ágiles y rápidos en la resolución de expedientes administrativos. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Simplificar y Racionalizar las tramitaciones administrativas.
- Agilizar el funcionamiento de la administración.
- Celeridad en la resolución de expedientes administrativos.
- Optimización de los recursos humanos.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Reducir los tiempos de tramitación.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Incrementar la eficiencia en la gestión.
- Mejorar la calidad en la prestación de servicios.
- Reducción de la documentación a aportar por los administrados.
- Simplificar las tramitaciones administrativas.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024 – 2025 – 2026 y 2027.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de procedimientos y/o tramites en los que se utilicen la Declaración Responsable o la Comunicación Previa.
- Número de declaraciones responsables puestas a disposición de los administrados.
- Número de comunicaciones previas puestas a disposición de los administrados.

**MEDIDA 2.1.4.
“IMPULSO DE PROCEDIMIENTOS CON ACTUACIONES
ADMINISTRATIVAS AUTOMATIZADAS”**

**LÍNEA ESTRATÉGICA 2. PROCEDIMIENTO FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS.
OBJETIVO 2.1. Simplificar para agilizar.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Impulso de procedimientos con Actuaciones Administrativas Automatizadas”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

El impulso en los procedimientos de actuaciones administrativas automatizadas, mediante la firma mediante el Sello Electrónico de la Ciudad Autónoma de Melilla, con el objetivo fundamental de agilizar y simplificar el procedimiento, reduciendo las actuaciones en la tramitación de procedimiento, siempre que la normativa lo permita, y ajustándose a lo dispuesto en el Decreto de la Presidencia de la Ciudad Autónoma de Melilla número 34 de 1 de marzo de 2018 relativa a la creación del Sello Electrónico de la Ciudad Autónoma de Melilla (BOME número 5527 de 1 de marzo de 2018).

En el citado Decreto se establecen como posibles actuaciones administrativas automatizadas las siguientes:

las actuaciones administrativas automatizadas de la Ciudad Autónoma de Melilla, que serán al menos:

a) Con carácter general: Cuantas actuaciones y procedimientos se encuentren incorporados en cada momento, con carácter automatizado, en la Plataforma de Tramitación Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla y/o en su sede electrónica (sede.melilla.es)

b) Con carácter específico:

- Actos automáticos de impulso del procedimiento y de mero trámite.
- Actos administrativos reglados.
- Expedición de certificados y volantes de empadronamiento.



- Expedición Electrónica de certificados e informes de datos individualizados de los padrones, matrículas, censos y demás documentos tributarios e ingresos públicos.
- Expedición automática de recibos de presentación por el registro de la Administración.
- Actuaciones automatizadas de comprobación y validación.
- Foliado automático de expedientes electrónicos.
- Apertura y cierre de libros electrónicos.
- Actos automáticos de constancia, como la expedición de notas simples y certificaciones administrativas de los asientos de registros electrónicos y de los contenidos de libros electrónicos.
- Emisión automática de copias auténticas de documentos electrónicos.
- Digitalización de documentos en soporte papel.
- Actos automáticos de comunicación con el ciudadano.
- Migraciones y cambios de formato automáticos, en particular a efectos de archivo.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Estudio de los procedimientos o trámites en los que se pueda implementar la firma automatizada (Actuación Administrativa Automatizada).
- Fomentar la utilización de la firma automatizada en actuaciones transversales de la administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, tales como: Registros, Comunicaciones, Certificaciones, etc...
- Implementación de la actuación administrativa automatizada en la Plataforma de Tramitación Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla, en los casos que se determinen.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La potenciación en la utilización de la firma automatizada consigue agilizar y reducir los plazos de tramitación, simplificando y automatizando procedimientos administrativos. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:



- Simplificar y Racionalizar las tramitaciones administrativas.
- Agilizar el funcionamiento de la administración.
- Celeridad en la resolución de expedientes administrativos.
- Optimización de los recursos humanos.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Reducir los tiempos de tramitación.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Incrementar la eficiencia en la gestión.
- Mejorar la calidad en la prestación de servicios.
- Simplificar las tramitaciones administrativas.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024 – 2025 – 2026 y 2027.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de procedimientos, trámites o actuaciones en los que se implemente la firma automatizada (Actuación Administrativa Automatizada).



LÍNEA ESTRATÉGICA 2.

PROCEDIMIENTO FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS.

Objetivo 2.2. Procedimientos que se comprendan.

1. Actualización del inventario de procedimientos y servicios para su visualización en Sede Electrónica. (Claridad en los trámites).
2. Diseño, desarrollo y configuración de los formularios electrónicos sencillos y entendibles.
3. Elaboración de Guías y Manuales de procedimientos (Facilitar las tramitaciones – Te acompañamos paso a paso -). (Tanto para los administrados como para los gestores). (Lenguaje claro y adaptado).

MEDIDA 2.2.1. “ACTUALIZACIÓN DEL INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS Y SERVICIOS PARA SU VISUALIZACIÓN EN SEDE ELECTRÓNICA”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 2. PROCEDIMIENTO FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS.
OBJETIVO 2.2. Procedimientos que se comprendan.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Actualización del inventario de procedimientos y servicios para su visualización en Sede Electrónica”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Se procederá a la revisión y actualización del contenido del Inventario de procedimientos de la Ciudad Autónoma de Melilla, realizando un estudio de cada tramitación, y modificando, cuando sea necesario, el contenido del mismo. El objetivo fundamental es facilitar la información y reducir la incertidumbre en la tramitación de los procedimientos administrativos, en un doble sentido, por un lado, con una información más veraz y fácil para el ciudadano (claridad), y por otro, revisión en de los procedimientos incluidos en la Plataforma de Tramitación Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla, consiguiendo una gestión más ágil, rápida y sencilla.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Revisar la totalidad del Inventario de Procedimientos de la Ciudad Autónoma de Melilla (Información sobre el procedimiento, documentación a presentar, formularios, seguridad, etc.)
- Adecuación de la información de cada procedimiento en la Plataforma de Tramitación Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Incorporación, en su caso, del procedimiento al Sistema de Información Administrativa (SIA)

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Agilizar los procedimientos administrativos tanto para los administrados, como para los propios tramitadores, así como simplificar y facilitar la relación de los ciudadanos y las empresas con la Ciudad Autónoma de Melilla. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Agilizar las tramitaciones del ciudadano y empresas.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Mejorar la atención personalizada.
- Ofrecer mayor calidad en las tramitaciones administrativas.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Reducir los tiempos de espera de los ciudadanos.
- Simplificar las tramitaciones administrativas.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024 – 2025 – 2026 y 2027.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de procedimientos inventariados.
- Publicación en la Sede del Inventario de procedimientos.

**MEDIDA 2.2.2.
“DISEÑO, DESARROLLO Y CONFIGURACIÓN DE LOS
FORMULARIOS ELECTRÓNICOS SENCILLOS Y ENTENDIBLES”**

**LÍNEA ESTRATÉGICA 2. PROCEDIMIENTO FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS.
OBJETIVO 2.2. Procedimientos que se comprendan.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Diseño, desarrollo y configuración de los formularios electrónicos sencillos y entendibles”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Se procederá a la revisión, simplificación y normalización de los formularios y solicitudes de los procedimientos de la Ciudad Autónoma de Melilla, homogeneizando su estructura y contenido, así como su incorporación, en los casos que se determine y fuera posible, como formato electrónico en la Plataforma de Tramitación Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla. El objetivo de la medida es facilitar las tramitaciones a los administrados, así como simplificar y la utilización de un lenguaje accesible y comprensible.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Revisar los modelos de solicitudes e instancias de los distintos procedimientos.
- Estudio de simplificación, estandarización y normalización de los diferentes modelos de solicitudes e instancias.
- Adaptación, en su caso, a formulario electrónico dentro de la Plataforma de Tramitación Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla.



- Incorporación de los formularios e instancias revisadas a un Tablón de Solicitudes e Instancias en la Sede Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla, así como vincularlos con los diferentes procedimientos.
- En los casos que fuera posible, incorporarlos al Programa SAFI.
- Estudio de implantación de un sistema de “traducción” de lenguaje técnico a lenguaje claro y sencillo). (Proyecto comprende).

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Agilizar los procedimientos administrativos tanto para los administrados, como para los propios tramitadores, así como simplificar y facilitar la relación de los ciudadanos y las empresas con la Ciudad Autónoma de Melilla. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Normalizar, estandarizar y simplificar los formularios administrativos.
- Clarificar los modelos de impresos y solicitudes.
- Agilizar las tramitaciones del ciudadano y empresas.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Ofrecer mayor calidad en las tramitaciones administrativas.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Reducir los tiempos de espera de los ciudadanos.
- Simplificar las tramitaciones administrativas.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024 – 2025 – 2026 y 2027.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de impresos y/o solicitudes revisadas.



- Número de impresos y/o solicitudes incorporadas a la Sede Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Número de formularios electrónicos.

**MEDIDA 2.2.3.
“ELABORACIÓN DE GUÍAS Y MANUALES DE PROCEDIMIENTOS
(PROGRAMA: TE ACOMPAÑAMOS PASO A PASO)”**

**LÍNEA ESTRATÉGICA 2. PROCEDIMIENTO FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS.
OBJETIVO 2.2. Procedimientos que se comprendan.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Elaboración de Guías y Manuales de procedimientos (Programa: Te acompañamos paso a paso)”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Se procederá a elaboración de guías o manuales para la realización de procedimientos de forma electrónica, cuyos objetivos son clarificar y simplificar las relaciones de los administrados con la Ciudad Autónoma de Melilla, utilizando un lenguaje claro, directo, sencillo y conciso. Con esta medida se conseguirá agilizar los procedimientos administrativos y acercar la administración a los ciudadanos y empresas.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Estudio de los procedimientos en los que se debe elaborar guías o manuales de tramitación electrónica para la ciudadanía.
- Elaboración de guías o manuales de tramitación electrónica para la ciudadanía.
- En los casos que se determine, elaboración de videos de asistencia para tramitación electrónica.
- Elaboración de guías y/o manuales sobre diferentes aspectos de la Plataforma de Tramitación Electrónica para usuarios internos de la organización.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Agilizar los procedimientos administrativos tanto para los administrados, como para los propios tramitadores, así como simplificar y facilitar la relación de los ciudadanos y las empresas con la Ciudad Autónoma de Melilla. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Agilizar las tramitaciones del ciudadano y empresas.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Ofrecer mayor calidad en las tramitaciones administrativas.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Reducir los tiempos de espera de los ciudadanos.
- Simplificar las tramitaciones administrativas.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024 – 2025 – 2026 y 2027.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de Guías y/o Manuales confeccionados para los ciudadanos y empresas.
- Inclusión de las Guías y/o Manuales en la Sede Electrónica.
- Número de Guías y/o Manuales confeccionados para usuarios internos.



LÍNEA ESTRATÉGICA 2.

PROCEDIMIENTO FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS.

Objetivo 2.3. Revisión normativa.

1. Simplificación normativa: Revisión de la normativa de la Ciudad.

**MEDIDA 2.3.1.
“SIMPLIFICACIÓN NORMATIVA: REVISIÓN DE LA NORMATIVA DE
LA CIUDAD”**

**LÍNEA ESTRATÉGICA 2. PROCEDIMIENTO FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS.
OBJETIVO 2.3. Revisión Normativa.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Simplificación normativa: Revisión de la normativa de la Ciudad”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Con el objetivo de simplificar los procedimientos administrativos y de reducir las cargas administrativas que sufren los administrados en sus gestiones, se debe proceder a la revisión de la normativa de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Con esta revisión, se pretende adaptar la normativa a procedimientos más ágiles, eficaces y fáciles para los ciudadanos y empresas, reduciendo o, en los casos que sea posible, suprimiendo la documentación a presentar, impulsando el uso de la declaración responsable y/o comunicaciones previas, simplificando el procedimiento para reducir los plazos de respuesta de la Administración, utilizando lenguaje claro, sencillo y accesible, etc.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Estudios por parte de las diferentes Consejerías de las regulaciones normativas de la Ciudad Autónoma de Melilla, especialmente aquella que tenga un mayor impacto en los administrados.
- En los textos normativos que se determinen, modificarlos con la premisa de simplificar y agilizar las tramitaciones, reducir la documentación a presentar, y potenciar, siempre que fura posible, el uso de la declaración responsable y/o las comunicaciones previas.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Simplificar y agilizar las tramitaciones en los textos normativos de la Ciudad Autónoma de Melilla. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Agilizar las tramitaciones del ciudadano y empresas.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Ofrecer mayor calidad en las tramitaciones administrativas.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Reducir los tiempos de espera de los ciudadanos.
- Simplificar las tramitaciones administrativas.
- Clarificar textos normativos.
- Utilización de lenguaje claro, sencillo y entendible.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará durante los ejercicios 2025 y 2026.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de textos normativos revisados.
- Número de declaraciones responsables y/o comunicaciones previas.



LÍNEA ESTRATÉGICA 2.

PROCEDIMIENTO FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS.

Objetivo 2.4. Modernización sectorial.

1. Automatización de procedimientos. (Módulo de contratación administrativa, Módulo de Gestión de Subvenciones)
2. Mejoras en la gestión del padrón de habitantes. Proyecto Padrón on line. (Nueva integración con el INE).
3. Proyecto Domicilio Único.
4. Programa “Tributa fácil”: Impulso específico de la racionalización, simplificación y normalización de procedimientos tributarios. (Una nueva Administración Tributaria).
5. Mejora de las herramientas informáticas de la Policía Local. (Eurocop Cube).

MEDIDA 2.4.1. “AUTOMATIZACIÓN DE PROCEDIMIENTOS”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 2. PROCEDIMIENTO FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS.
OBJETIVO 2.4. Modernización sectorial.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Automatización de procedimientos. (Módulo de contratación administrativa, Módulo de Gestión de Subvenciones)”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Se procederá al estudio e implantación de módulos específicos de procedimientos administrativos específicos en la Plataforma de Tramitación Electrónica, al efecto de automatizar los procedimientos, con el objetivo de simplificarlos, agilizarlos y racionalizarlos

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Estudio de determinados procedimientos de carácter transversal en la organización o de especial relevancia para el ciudadano y empresas, al efecto de implementar módulos específicos y automatizados de gestión de determinados procedimientos.
- Módulos a implementar:
 - Contratación Pública.
 - Gestión de subvenciones.
 - Se podrá implementar algún otro módulo, que se estimare necesario.



4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Agilizar, simplificar y automatizar determinados procedimientos de carácter transversal para la organización. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Agilizar las tramitaciones del ciudadano y empresas.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Mejorar la atención personalizada.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Simplificar las tramitaciones administrativas.
- Automatización de procedimientos.
- Incrementar la eficiencia en la gestión administrativa.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024 – 2025 y 2026.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Implantación del Módulo de Contratación.
- Implantación del Módulo de Gestión de Subvenciones.

**MEDIDA 2.4.2.
“MEJORAS EN LA GESTIÓN DEL PADRÓN DE HABITANTES.
PROYECTO PADRÓN ON LINE”**

**LÍNEA ESTRATÉGICA 2. PROCEDIMIENTO FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS.
OBJETIVO 2.4. Modernización sectorial.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Mejoras en la gestión del padrón de habitantes. Proyecto Padrón on line.”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

El objetivo fundamental consiste en la adaptación de la estructura de la información correspondiente al Padrón de habitantes de la Ciudad Autónoma de Melilla a lo dispuesto en el Real Decreto-ley 6/2023, de 19 de diciembre; BOE núm. 303, de 20/12/2023, por el que, entre otras, se reforma la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local y Real Decreto 141/2024, de 6 de febrero, por el que se modifica el Reglamento de Población y Demarcación Territorial de las Entidades Locales, aprobado por el Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio; BOE núm. 33, de 07/02/2024.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Adquisición de equipamiento informático para el desarrollo eficiente y sostenible del proyecto. (Servidor para la gestión del padrón y el territorio; así como equipos informáticos para el personal directamente afecto al proyecto).
- Adquisición de Licencias para el desarrollo de las actuaciones necesarias para el correcto desarrollo de los proyectos.
- Realización de actuaciones de diseño, y adaptación de los sistemas de gestión de la Ciudad Autónoma de Melilla, al efecto de facilitar la automatización de las comprobaciones y correcciones necesarias para



la correcta ejecución del proyecto. (Inclusión de los conceptos de: Hogares, CIV. Adaptación de vías al INE y/o catastro, etc.).

- Actuaciones automatizadas de comprobación, y en su caso, adaptación de los formatos de la información territorial, al efecto de ajustarla las especificaciones técnicas establecidas por el INE.
- Confección y comprobación de ficheros remitidos por el INE, corrección de los mismos, y remisión a dicho organismo.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Mejorar, agilizar y automatizar determinadas actuaciones relacionadas con el Padrón de habitantes. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Adaptación a la nueva realidad normativa.
- Mejorar la interoperabilidad en materia padronal.
- Revisión de la información padronal.
- Automatización de procedimientos.
- Incrementar la eficiencia en la gestión administrativa.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024 y 2025.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Adquisición de equipamiento para el desarrollo de la medida.
- Adquisición de licencias para el desarrollo de la medida.
- Diseño de la automatización del sistema de gestión para su adaptación a las nuevas características del territorio exigidas.
- Actuaciones de comprobación, adaptación y revisión de ficheros de carácter territorial, y remisión de información al INE.



- Adaptación de los sistemas de información actuales de la Ciudad Autónoma de Melilla al nuevo sistema de comunicación y ejecución del mismo.

MEDIDA 2.4.3. “DOMICILIO ÚNICO”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 2. PROCEDIMIENTO FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS.
OBJETIVO 2.4. Modernización sectorial.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Domicilio Único (Dato Único).”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Uno de los grandes retos consiste en una mejora en los datos personales y direcciones de la base de datos de terceros de la Ciudad Autónoma de Melilla. Las aplicaciones informáticas de la Ciudad Autónoma de Melilla se encuentran integradas entre sí, siendo la base de su integración la utilización común de las denominadas Bases de Datos de “Terceros” (referida a personas físicas y jurídicas) y “Ciudad” (referida a las direcciones).

La migración de datos desde la anterior plataforma informática, las cargas masivas de datos procedentes de otras administraciones y la ausencia de unas normas comunes de grabación y mantenimiento de los datos, pueden provocar un alto grado de duplicidad y/o inexactitud en los datos, induciendo a errores en la gestión. Aunque se realizase una depuración y unificación de los datos, esta se debe complementar con una actuación específica para asegurar la calidad e integridad de los datos que se introduzcan en el sistema a partir de este momento.

A ello hay que unirle que en la medida 2.4.2, referida al Padrón de Habitantes, se establecen pautas a tener en cuenta en cuanto a la definición de las direcciones y el territorio, por lo que se debe proceder a tratar de forma conjunta ambas medidas.

Con la implementación de este Programa, se pretende, por un lado, que los ciudadanos puedan comunicar a la Administración el domicilio para sus notificaciones de forma exacta, facilitando las relaciones y comunicaciones con los administrados; y por otro, efectuar una labor de depuración de los datos



existentes, desechando los incorrectos o innecesarios, mejorando la eficiencia en la gestión pública. Asimismo, también supone una adaptación a la nueva normativa aplicable en materia de direcciones y territorio del Padrón de habitantes.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Adquisición de equipamiento informático para el desarrollo eficiente y sostenible del proyecto. (Servidor para la gestión del padrón y el territorio; así como equipos informáticos para el personal directamente afecto al proyecto).
- Adquisición de Licencias para el desarrollo de las actuaciones necesarias para el correcto desarrollo de los proyectos.
- Realización de actuaciones de diseño, y adaptación de los sistemas de gestión de la Ciudad Autónoma de Melilla, al efecto de facilitar la automatización de las comprobaciones y correcciones necesarias para la correcta ejecución del proyecto. (Inclusión de los conceptos de: Hogares, CIV. Adaptación de vías al INE y/o catastro, etc.).
- Actuaciones automatizadas de comprobación, y en su caso, adaptación de los formatos de la información territorial, al efecto de ajustarla las especificaciones técnicas establecidas por el INE.
- Confección y comprobación de ficheros remitidos por el INE, corrección de los mismos, y remisión a dicho organismo.
- Elaboración de un Protocolo de mantenimiento de las Bases de Datos de Terceros y de Ciudad (Territorio).
- Formación al personal en grabación, modificación, actualización, baja o revisión en las Bases de Datos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Elaboración de Guías Informativas y campañas de difusión del Programa de Domicilio Único.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Mejorar, agilizar y automatizar determinadas actuaciones relacionadas con el Padrón de habitantes. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Adaptación a la nueva realidad normativa.



- Mejorar la interoperabilidad en materia padronal.
- Revisión de la información padronal.
- Automatización de procedimientos.
- Incrementar la eficiencia en la gestión administrativa.
- Mejorar los datos personales de los ciudadanos y empresas.
- Eficiencia en las tramitaciones administrativas.
- Reducción de datos inexactos.
- Simplificar y Racionalizar las tramitaciones administrativas.
- Agilizar el funcionamiento interno de la administración.
- Celeridad en la resolución de expedientes administrativos.
- Eficiencia en la gestión.
- Incrementar la eficiencia en la gestión.
- Mejorar la calidad en la prestación de servicios.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024, 2025 y 2026.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Adquisición de equipamiento para el desarrollo de la medida.
- Adquisición de licencias para el desarrollo de la medida.
- Diseño de la automatización del sistema de gestión para su adaptación a las nuevas características del territorio exigidas.
- Actuaciones de comprobación, adaptación y revisión de ficheros de carácter territorial, y remisión de información al INE.
- Adaptación de los sistemas de información actuales de la Ciudad Autónoma de Melilla al nuevo sistema de comunicación y ejecución del mismo.
- Protocolo de mantenimiento de las Bases de Datos de la Ciudad Autónoma de Melilla (Documento).
- Número de direcciones optimizadas.

MEDIDA 2.4.4.

“PROGRAMA “TRIBUTA FÁCIL”: UNA NUEVA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 2. PROCEDIMIENTO FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS.
OBJETIVO 2.4. Modernización sectorial.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Programa “Tributa fácil”: Una nueva Administración Tributaria”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

El ámbito tributario es un área de especial trascendencia para ciudadanos y empresas, por lo que se va a proceder a la transformación de las herramientas informáticas de gestión de la recaudación y la gestión tributaria, con el objetivo fundamental de agilizar, simplificar y modernizar las tramitaciones tributarias, acercando la administración al ciudadano y las empresas.

La Administración Tributaria va a agilizar sus tramitaciones impulsando la puesta en funcionamiento de una herramienta informática, denominada eStima, al efecto de facilitar las tramitaciones tributarias, haciendo más eficiente la administración.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Implementación de la herramienta eStima de Gestión Tributaria y recaudación.
- Racionalizar, simplificar, normalizar y agilizar las tramitaciones de carácter tributario.
- Fomentar los Formularios Electrónicos en el ámbito tributario, siempre que sea posible.



- Integración del área tributaria en el Programa SAFI.
- Fomento de la interoperabilidad en las tramitaciones tributarias.
- Impulso del espacio en la Sede Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla destinado a las tramitaciones tributarias (Oficina Virtual del Contribuyente).
- Facilitar los medios de pagos de tributos (app móvil, sede electrónica, bizum, etc...).
- Optimización de la integración de la información tributaria en los sistemas de información contable de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Optimización de las notificaciones de carácter tributario.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Agilizar y simplificar las tramitaciones tributarias, facilitando unas relaciones cercanas, directas y sencillas. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Facilitar el acceso de los ciudadanos a la Administración Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Acercar la Administración al contribuyente.
- Ofrecer Información del área de Gestión Tributaria.
- Ahorro de costes.
- Reducir los tiempos de espera en las Oficinas presenciales.
- Ahorro en la tramitación de los procedimientos.
- Establecer un sistema de comunicación directo y ágil entre los contribuyentes y la Administración.
- Potenciar la Carpeta del Ciudadano.
- Impulsar el uso de la Administración Electrónica.
- Facilitar la realización de tramitaciones a los contribuyentes.
- Evitar colas y desplazamientos innecesarios.
- Acercar la Administración a los ciudadanos.
- Agilizar las relaciones de los contribuyentes con la Administración Tributaria.
- Incrementar las formas de pago a los contribuyentes.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:



Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024, 2025 y 2026.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Implantación de la herramienta de gestión tributaria y de la recaudación eStima.
- Migración de los datos de la herramienta GTWIN a eStima.
- Puesta en producción de la herramienta de gestión eStima.

**MEDIDA 2.4.5.
“MEJORA DE LAS HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS DE LA POLICÍA
LOCAL”**

**LÍNEA ESTRATÉGICA 2. PROCEDIMIENTO FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS.
OBJETIVO 2.4. Modernización sectorial.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Mejora de las herramientas informáticas de la Policía Local. (Eurocop Cube)”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

La seguridad ciudadana es un área fundamental en la Ciudad Autónoma de Melilla, por lo que se debe adaptar a la nueva realidad tecnológica, ofreciendo unos servicios eficientes, ágiles y seguros, que consiga que la Policía Local pueda gestionar de una forma óptima.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Implementación de la herramienta EUROCOP CUBE.
- Racionalizar, simplificar, normalizar y agilizar las tramitaciones.
- Fomento de la interoperabilidad en las gestiones de la Policía Local.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Mejorar, agilizar y racionalizar determinadas gestiones de la Policía Local. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Mejorar la gestión de la información de la Policía Local.
- Ahorro de costes.



- Ahorro en la tramitación de los procedimientos.
- Impulsar el uso de la Administración Electrónica.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024 y 2025. (posteriormente se transformará en una actuación continuada hasta el fin del Plan)

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Implantación de la herramienta EUROCOPE CUBE.
- Migración de los datos a la herramienta EUROCOPE CUBE.
- Puesta en producción de la herramienta EUROCOPE CUBE.



LÍNEA ESTRATÉGICA 3

**UNA ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA
EFICIENTE Y SEGURA**

LÍNEA ESTRATÉGICA 3.

UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y SEGURA.

Objetivo 3.1. Una Administración segura y de confianza:

1. Ciberseguridad: Convenio con el CNI-CCN.
2. Acciones de fomento de la Privacidad de los datos (Protección de datos).
3. Mejora de la seguridad de los puntos de usuario final con un sistema de detección y respuesta de última generación

Objetivo 3.2. Infraestructuras tecnológicas adaptadas a los nuevos retos de la Administración:

1. Mejoras en los sistemas informáticos de la Ciudad Autónoma de Melilla. (Agilidad y Seguridad).
2. Modernización de infraestructuras: Ampliación del Centro Tecnológico. Adaptación del CPD.
3. Red de comunicaciones eficiente y segura. (Mantenimiento, mejora y ampliación de la Red de fibra propia de la Ciudad Autónoma de Melilla).
4. Ampliación y simplificación de Melilla en Red.
5. Mejora de la capacidad de la red de telecomunicaciones como elemento transversal para el soporte de los nuevos servicios.

Objetivo 3.3. Una gestión pública comprometida y planificada:



1. Implantación de cuadro de mandos integral.
2. Administración Orientada al Dato: Portal de Datos Abiertos.

Objetivo 3.4. Una función pública eficiente:

1. Impulso de la Formación de los empleados públicos. (Cambio cultural y adaptación al nuevo marco tecnológico).
2. Portal del Empleado Público.

LÍNEA ESTRATÉGICA 3.

UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y SEGURA.

Objetivo 3.1. Una Administración segura y de confianza.

1. Ciberseguridad: Convenio con el CNI-CCN.
2. Acciones de fomento de la Privacidad de los datos (Protección de datos).
3. Mejora de la seguridad de los puntos de usuario final con un sistema de detección y respuesta de última generación

MEDIDA 3.1.1. “CIBERSEGURIDAD: CONVENIO CON EL CNI-CCN”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 3. UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y SEGURA.
OBJETIVO 3.1. Una Administración segura y de confianza.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Ciberseguridad: Convenio con el CNI-CCN”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

La seguridad en el ámbito de las TICs es una obligación para cualquier Administración Pública, y así se determina en la propia Política de Seguridad TIC de la Ciudad Autónoma de Melilla al determinar que: *“Los sistemas TIC deben estar protegidos contra amenazas de rápida evolución con potencial para incidir en la confidencialidad, integridad, disponibilidad, uso previsto y valor de la información y los servicios. Para defenderse de estas amenazas, se requiere una estrategia que se adapte a los cambios en las condiciones del entorno para garantizar la prestación continua de los servicios. Esto implica que toda la organización debe aplicar las medidas mínimas de seguridad exigidas por el Esquema Nacional de Seguridad. Se debe además realizar un seguimiento continuo de los niveles de prestación de servicios, seguir y analizar las vulnerabilidades reportadas, y preparar una respuesta efectiva a los incidentes para garantizar la continuidad de los servicios prestados”.*

Que la Ciudad Autónoma de Melilla debe cumplir las obligaciones normativas establecidas en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.

Estas obligaciones normativas son de una gran complejidad técnica de implementación, así como el desarrollo de una infraestructura enorme, que el Centro Nacional de Inteligencia (CNI) – Centro Criptológico Nacional (CCN) puede ejecutar de una forma ágil, debido a su experiencia y recursos, asimismo ello supone el incremento de las medidas de seguridad TIC ante posibles ciberataques a los recursos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Como conclusión se puede indicar que proteger la ciberseguridad bajo el paraguas del CNI-CCN hace que se dispongan de herramientas y personal con alta capacitación y experiencias en la gestión de este tipo de actuaciones relacionadas con la seguridad TIC; suponiendo una mayor garantía de



cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa reguladora de aplicación.

Es por tanto que con esta solución se busca mejorar y reforzar la seguridad de la Ciudad Autónoma de Melilla.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Ratificación de Convenio en materia de ciberseguridad con el CCN-CNI.
- Actuaciones de intercambio de información técnica en materia de seguridad de los sistemas, servicios y redes en los siguientes campos:
 - Sensores desplegados en los diferentes organismos, capacidades de monitorización de los mismos, información técnica en materia de seguridad.
 - Documentación técnica relativa a seguridad: El CCN dará acceso a las series de guías CCN-STIC desarrolladas para la Administración con objeto de su adaptación a los entornos que se establezcan. En caso de su difusión en otros entornos se deberá citar el origen del documento.
 - Incidentes de seguridad.
 - Información técnica y procedimientos de resolución de los mismos para su aplicación en los entornos de actuación del CCN (Sector Público).
 - Iniciativas de seguridad desarrolladas por ambas entidades con objeto de mejorar la coordinación entre las mismas y, en la medida de lo posible, dar un mensaje común.
 - Intercambio de formación y buenas prácticas en el ámbito propio de cada una de las partes.
- Establecimiento de un Centro de Operaciones de Ciberseguridad (SOC).
- Otras medidas y actuaciones relacionadas con la Seguridad.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.



La finalidad última de este proyecto reforzar la seguridad del Sistema de Información de la Ciudad Autónoma de Melilla. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Consolidar y potenciar la seguridad TIC en la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Contribuir desde la gestión de la seguridad de la información a cumplir con la misión y objetivos establecidos por la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Disponer de las medidas de control necesarias para el cumplimiento de los requisitos legales que sean de aplicación como consecuencia de la actividad desarrollada, especialmente en lo relativo a la protección de datos de carácter personal y a la prestación de servicios a través de medios electrónicos.
- Asegurar el acceso, integridad, confidencialidad, disponibilidad, autenticidad, trazabilidad de la información y la prestación continuada de los servicios, actuando preventivamente, supervisando la actividad diaria y reaccionando con presteza a los incidentes.
- Proteger los recursos de información de la Ciudad Autónoma de Melilla y la tecnología utilizada para su procesamiento, frente a amenazas, internas o externas, deliberadas o accidentales, con el fin de asegurar el cumplimiento de la confidencialidad, integridad, disponibilidad, legalidad y confiabilidad de la información.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

La implementación se realizará durante los ejercicios 2025, 2026 y 2027.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Ratificación del Convenio en materia de ciberseguridad con CCN-CNI.
- Puesta en funcionamiento del Centro de Operaciones de Ciberseguridad (SOC) de la Ciudad Autónoma de Melilla.

MEDIDA 3.1.2.
**“ACCIONES DE FOMENTO DE LA PRIVACIDAD DE LOS DATOS
(PROTECCIÓN DE DATOS)”**

LÍNEA ESTRATÉGICA 3. UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y SEGURA.
OBJETIVO 3.1. Una Administración segura y de confianza.

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Acciones de fomento de la Privacidad de los datos (Protección de datos)”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Se busca mejorar y reforzar la privacidad de los datos personales en poder de la Ciudad Autónoma de Melilla, en aras de mejorar el cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y el REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

Se realizarán revisiones y estudios con el fin de mejorar el objetivo de mínimo privilegio, en busca de evitar que los usuarios tengan accesos a más datos de los necesarios para el desempeño de sus funciones. De la misma forma se buscará con actuaciones concretas reflejar la justificación del acceso, dando una mayor concienciación a los usuarios de la criticidad que supone hacer un buen uso de los datos personales en poder de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Dentro de la línea estratégica, se trabajará en la concienciación, como parte fundamental para garantizar la seguridad y la privacidad de los datos, complementado los objetivos anteriores, con formaciones que mejoren el know-how en cuanto a la privacidad, e impulsando aplicaciones con la privacidad por diseño integrada.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:



- Implementar aplicativos de segunda capa en aquellos servicios que por necesidades del mismo implique una consulta habitual de datos, dejando constancia en cada momento el motivo de la consulta.
- Acciones de formación y concienciación en materia de protección de datos.
- Revisión de los accesos a los datos personales actuales, actualizándolos a los estrictamente necesarios.
- Actualización de la política de contraseñas, hacia contraseñas robustas y temporales.
- Mejora en los sistemas de identificación con seguridad de doble factor y/o el uso del certificado digital.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La finalidad última de este proyecto reforzar la seguridad y la privacidad de los datos personales, en poder de la Ciudad Autónoma de Melilla, en concreto

- Reforzar el sistema frente el acceso no autorizado a los datos.
- Concienciar a los empleados en la importancia del uso adecuado de los datos.
- Promover la certidumbre en accesos habituales donde se refleje la motivación del acceso a los datos.
- Mejorar los sistemas de control, con una mayor trazabilidad de los usos en el caso de detectar un uso de los datos distinto de las finalidades para las que fueron recogidos.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024 – 2025 – 2026 y 2027.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de usuarios en el aplicativo de segunda capa.
- Número de usuarios eliminados de los accesos a los datos.



- Número de usuarios formados en protección de datos.
- Número de usuarios con doble factor.
- Número de usuarios con acceso por certificado.
- Número de usuarios con política de contraseña adecuada.

MEDIDA 3.1.3.
**“MEJORA DE LA SEGURIDAD DE LOS PUNTOS DE USUARIO FINAL
CON UN SISTEMA DE DETECCIÓN Y RESPUESTA DE ÚLTIMA
GENERACIÓN”**

LÍNEA ESTRATÉGICA 3. UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y SEGURA.
OBJETIVO 3.1. Una Administración segura y de confianza.

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Mejora de la seguridad de los puntos de usuario final con un sistema de detección y respuesta de última generación”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Endpoint Detection and Response (EDR) es una categoría de herramientas que supervisan continuamente la información relacionada con las amenazas en las computadoras de las estaciones de trabajo y otros endpoints. El objetivo de la EDR es identificar las vulneraciones de seguridad en tiempo real y desarrollar una respuesta rápida a las amenazas potenciales. La Endpoint Detection and Response, a veces conocida como detección y respuesta a las amenazas de los endpoints.

En comparación con las soluciones de seguridad tradicionales, un EDR te proporciona una visibilidad mejorada los equipos finales, es decir, equipos de usuarios y servidores de tu red y permite un tiempo de respuesta más rápido. Además, las herramientas EDR detectan y protegen a la Ciudad Autónoma de Melilla de formas avanzadas de malware, ataques de tipo APT, phishing, etc. También vale la pena mencionar que algunas soluciones de EDR se basan en algoritmos de aprendizaje automático e inteligencia artificial diseñados para detectar tipos de malware aún desconocidos, que posteriormente tomarán decisiones de categorización basadas en el comportamiento.

Es por tanto que con esta solución se busca mejorar y reforzar la seguridad de la Ciudad Autónoma de Melilla, utilizando sistemas de nueva generación, que cubran las necesidades no cubiertas por el objetivo 3.1.1, dentro del convenio de ciberseguridad con el Centro Criptográfico Nacional.



3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Análisis inicial de los puntos no cubiertos por el Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), cuya puesta en marcha se inicia con el Objetivo 3.1.1.
- Análisis de la solución más adecuada, que se integre con el SOC de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Puesta en marcha de una solución EDR o XDR integrada con el SOC, que alcance los puntos finales de usuario.
- Monitorización de los avisos de la herramienta por parte del SOC dando la respuesta adecuada a cada uno de los eventos.
- Mantenimiento, actualización, y mejora continua en el Sistema de Información de la Ciudad Autónoma de Melilla, acorde a los avances en cuestiones de Ciberseguridad.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La finalidad última de este proyecto reforzar la seguridad del Sistema de Información de la Ciudad Autónoma de Melilla, en concreto, protegiendo los puntos finales con los siguientes servicios o sistemas:

- Bloqueo el malware avanzado, los exploits y los ataques sin archivos con las soluciones de seguridad.
- Establecer una visión completa de cada ataque con gestión de incidentes incorporada.
- Obtención una imagen completa de cada ataque, incluidas las alertas, los artefactos y las tácticas MITRE con la gestión de incidentes.
- Detección de Amenazas basadas en el aprendizaje automático.
- Respuesta flexible ante incidentes

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2025 y 2027, con la implantación y posterior renovación del licenciamiento.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de puntos finales cubiertos.
- Número de incidentes detectados.
- Número de actuaciones frente a incidentes.
- Número de vulnerabilidades detectadas.
- Número de archivos maliciosos detectados.



LÍNEA ESTRATÉGICA 3.

UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y SEGURA.

Objetivo 3.2. Infraestructuras tecnológicas adaptadas a los nuevos retos de la Administración:

1. Mejoras en los sistemas informáticos de la Ciudad Autónoma de Melilla. (Agilidad y Seguridad).
2. Modernización de infraestructuras: Ampliación del Centro Tecnológico. Adaptación del CPD.
3. Red de comunicaciones eficiente y segura. (Mantenimiento, mejora y ampliación de la red de fibra propia de la Ciudad Autónoma de Melilla).
4. Ampliación y simplificación de Melilla en Red.
5. Mejora de la capacidad de la red de telecomunicaciones como elemento transversal para el soporte de los nuevos servicios.

MEDIDA 3.2.1.
**“MEJORA EN LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS DE LA CIUDAD
AUTÓNOMA DE MELILLA (AGILIDAD Y SEGURIDAD)”**

LÍNEA ESTRATÉGICA 3. UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y SEGURA.
**OBJETIVO 3.2 Infraestructuras tecnológicas adaptadas a los nuevos retos de la
Administración.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Mejoras en los sistemas informáticos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
(Agilidad y Seguridad)”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

La Ciudad Autónoma de Melilla dispone de dos Centros de Procesados de Datos (CPD), ubicados en el Centro Tecnológico de la Ciudad Autónoma de Melilla. Sobre ellos, junto con la infraestructura de red de telecomunicaciones de la ciudad se soporta el Sistema de Información de la Ciudad Autónoma de Melilla, permitiendo los procesos y servicios que se ofrecen en las diferentes sedes de la Ciudad.

El mundo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), evoluciona de forma vertiginosa, es por ello que el objetivo de este proyecto es la modernización de la infraestructura tecnológica de la Ciudad, de forma que la Ciudad Autónoma de Melilla se encuentre totalmente adaptada y capacitada para afrontar los nuevos retos tecnológicos en la Administración, como pueden ser la Inteligencia Artificial, el Big Data o la Inteligencia de Negocio adaptados al sector público, teniendo presente las necesidades de disponibilidad, integridad y confidencialidad que se requieren dentro de la Administración.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto busca actuar en diferentes aspectos tanto para el núcleo corporativo como para la mejora de los puntos finales:



- Renovación del sistema de copias de seguridad, haciéndolo más eficaz y eficiente.
- Mejora de la capacidad de almacenamiento de los centros de procesado de datos, proporcionando una capacidad suficiente acorde al incremento exponencial necesario con el avance de la tecnología.
- Implementación de un sistema de redundancia en el almacenamiento de los CPDs, proporcionando una mayor disponibilidad y seguridad al Sistema de Información.
- Adquisición de equipamiento de movilidad, con terminales de última generación, para asegurar el rendimiento y la disponibilidad del personal de la administración que así lo requiera.
- Renovación de los servicios centrales de la Consejería de Políticas Sociales, con equipamiento dedicado para el desarrollo de las funciones propias de la Consejería.
- Actuaciones de mejora enfocadas en áreas transversales que agilicen y mejoren la agilidad de la administración.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La finalidad última de este es disponer un Sistema de Información y una infraestructura tecnológica renovada y actualizada, con capacidades de última generación permitiendo entre otras:

- Unos procesos más eficientes, eficaces y ágiles.
- Disponer de la base tecnológica para la implantación de servicios de última generación y vanguardia, a disposición de la Administración.
- Asegurar la disponibilidad y movilidad del personal de la administración acorde a las nuevas tendencias.
- Adelantarse a las necesidades de almacenamiento y su crecimiento exponencial.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024, 2025, 2026 y 2027, con una fuerte inversión inicial en 2024, y posteriores mejoras en los años sucesivos conforme a las mejoras tecnológicas que se estimen necesarias.

6) EVALUACIÓN.



La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- GB de capacidad de almacenamiento aumentada.
- Número de usuarios beneficiados de los nuevos servicios centrales de Políticas Sociales.
- Número de usuarios con equipamiento de movilidad.
- Número de usuarios afectados por las mejoras específicas en áreas.
- % de mejora en los tiempos de copias.

MEDIDA 3.2.2.
**“MODERNIZACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS: AMPLIACIÓN DEL
CENTRO TECNOLÓGICO. ADAPTACIÓN DEL CPD”**

LÍNEA ESTRATÉGICA 3. UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y SEGURA.
**OBJETIVO 3.2 Infraestructuras tecnológicas adaptadas a los nuevos retos de la
Administración.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Modernización de infraestructuras: Ampliación del Centro Tecnológico.
Adaptación del CPD”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

El proyecto presenta un doble objetivo, en primer lugar, consiste en la adecuación de la infraestructura del Centro de Procesado de Datos ubicado en el Palacio de la Asamblea. Dichas dependencias se encuentran deterioradas, con necesidades de reparación, restructuración y renovación de instalaciones, que las conviertan en un espacio adecuado para albergar un CPD y el personal de apoyo necesario para su correcto funcionamiento.

El segundo objetivo, y más ambicioso de la medida, consiste en la ampliación del actual Centro Tecnológico de la Ciudad Autónoma de Melilla. Dicha ampliación se realizará hacia la finca colindante en el mismo, propiedad de la ciudad. El proyecto se presenta, manteniendo el actual como la parte administrativa y técnica de la Dirección General de la Sociedad de la Información, optando por la ampliación como espacio para ofertar una pluralidad de servicios, entre los que se encuentran espacios para investigación, formación, laboratorios universitarios, así como opciones de albergar CPDs de terceros a través de acuerdos o convenios, convirtiéndolo en un espacio tecnológico único en la Ciudad. Buscando crear sinergias con la nueva sede universitaria en el Antiguo Edificio de Correos, renovando por completo la fisonomía de la zona.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto busca actuar en dos líneas muy marcadas, la primera de renovación y adecuación del CPD del Palacio de la Asamblea implicará:



- Subsanación de deficiencias en el interior del edificio, solventando los problemas de humedades en las paredes y reformando la separación interior de las ubicaciones interiores, dándole una mayor adecuación y aislamiento entre dependencias.
- Renovación de la instalación eléctrica, adecuándola a la zona técnica en la que se ubica, proporcionando una mayor seguridad y movilidad en toda el área.
- Revisión de ventanas perimetrales, e instalación de persianas interiores que garanticen que las ubicaciones quedan totalmente cerradas ante la no presencia de personal en su interior.
- Renovación de la ventilación en las zonas técnicas.
- Nuevos sistemas de control de acceso, alarma contra incendios y video vigilancia conectados directamente con el control de accesos policial.

Por otra parte, la segunda línea de ampliación del centro tecnológico implica:

- Realización de los estudios previos, y acuerdo o expropiación de finca ubicada en el perímetro.
- Realización del proyecto de obra, conforme a las necesidades del mismo, incluyendo elementos novedosos respecto al anterior centro tecnológico, reservándose zonas para eventos.
- Licitación y comienzo de la obra.
- Recepción de la obra, y dotación de elementos interiores.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La finalidad última de este es disponer un Centro de Procesado de Datos en el Palacio de la Asamblea, seguro y adaptado a las necesidades actuales, cumpliendo con la normativa en materia de Infraestructuras Críticas, así como con el Esquema Nacional de Seguridad.

De la misma forma, en la segunda línea del proyecto, la finalidad es la de ampliar el actual Centro Tecnológico de la Ciudad Autónoma de Melilla, convirtiendo la zona, junto con el nuevo centro universitario en el Antiguo Edificio de Correos, en un espacio revitalizado, tecnológico, universitario y de investigación atractivo para atraer nuevos retos. Dando cabida en la ampliación a actividades como:

- Formación en tecnologías.
- Formación universitaria.



- Eventos y actos de carga tecnológica.
- Laboratorios universitarios y de investigación.
- Albergar CPDs de terceros en zonas habilitadas para tal aspecto.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024, 2025, 2026 y 2027, en concreto se prevé licitar la adecuación del CPD de Palacio de la Asamblea para el último trimestre de 2024, finalizando la misma en 2025.

Por su parte respecto a la ampliación del Centro Tecnológico será una media que comenzará en 2025 con los estudios previos, buscando la finalización del mismo en 2027.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, en concreto con la finalización de las dos obras descritas.

MEDIDA 3.2.3. “RED DE COMUNICACIONES EFICIENTE Y SEGURA”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 3. UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y SEGURA.
OBJETIVO 3.2 Infraestructuras tecnológicas adaptadas a los nuevos retos de la Administración.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Red de comunicaciones eficiente y segura. (Mantenimiento, mejora y ampliación de los más de 40 kilómetros de fibra propia de la Ciudad Autónoma de Melilla)”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

La red de telecomunicaciones de fibra óptica de la Ciudad Autónoma de Melilla, es una red propia construida a lo largo de los últimos años, que llega prácticamente a la mayoría de sedes propiedad de la Ciudad. Esta red es un elemento transversal para la administración, que soporta la totalidad de los servicios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla como institución.

Dicha red está conformada por más de 40km de fibra óptica distribuida por toda la ciudad, y la cual quiere seguir ampliándose, para llegar todos aquellos emplazamientos donde sea necesaria la cobertura de esta, con el fin de tener una administración conectada a la vanguardia. Es por ello que dentro de este proyecto se incluyen la realización de los siguientes canalizados que permitan llegar a sedes de la ciudad actualmente sin alcance por dicha red, en su mayoría de zonas periféricas y con más necesidades, proyectándose al menos estos nuevo canalizados que a continuación se detallan:

- Nuevo canalizado para la sede en la barriada de las palmeras.
- Nuevo canalizado para la sede del área de fomento.
- Canalizado zona sur de la barriada la Cañada de Hidum
- Canalizado zona norte de la barriada la Cañada de Hidum.



Si bien serán objeto de estudio, cualquier posible canalizado que puedan realizarse como consecuencia de obras de reforma viaria que se acometan por cualquiera de la Consejerías de la Ciudad, como viene siendo habitual, permitiendo ampliar con muy poco coste las canalizaciones propiedad de la Ciudad.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El proyecto se basa en cuatro actuaciones claras y diferenciadas, de las que se desgranar a continuación.

Nuevo canalizado para la sede en la barriada de las Palmeras.

La sede de la Ciudad Autónoma en la barriada de las Palmeras se conecta actualmente a través de una VPN con la red de propia de la Ciudad, con las limitación y dependencia de operadores externos que ello implica. Con esta actuación se pretende alcanzar dicha sede desde el canalizado troncal existente, construyendo un nuevo ramal de canalizado normalizado secundario, ya que el anterior quedo inutilizado con la reforma del acerado de la zona.

Nuevo canalizado para la sede del área de fomento.

Al área de fomento, la fibra óptica llega por canalizado no normalizado, propiedad de la Ciudad Autónoma de Melilla. Dicho canalizado es antiguo, y supone un riesgo para la conectividad de dicha sede, pudiendo en cualquier momento quedar inutilizado con las consecuencias correspondientes para la administración. Es por ello que se pretende realizar un canalizado nuevo desde la arqueta existente frente a la oficina de Atención e Información al Ciudadano anexa al Palacio de la Asamblea.

Canalizado zona sur y zona de la barriada la Cañada de Hidum

Con el fin de llegar a toda la ciudad, sin dejar a nadie atrás, se plantea la construcción de un anillo dividido en 2 actuaciones. La primera con la continuación de la red troncal existente en la carretera de Hidum, continuando hasta la rotonda final donde se ubica el Campo de Fútbol de la Cañada, y donde conecta con una canalización secundaria existente, construida tras la reforma de acerado de la carretera de vía Láctea.

La segunda actuación se inicia en la calle de la encina, en su cruce con la carretera de la vía láctea, donde termina la canalización secundaria existente.



Desde ahí se plantea un nuevo canalizado secundario que discurre por la calle de la encina, atraviesa prácticamente la totalidad de la barriada de los Pinares, para salir por la calle del Abeto, hasta de nuevo la carretera de la vía Láctea, finalizando en esta a la altura del fuerte de Reina Regente.

Cabe recalcar que en dichas actuaciones se prevén las acometidas al interior de diferentes edificaciones propiedad de la Ciudad Autónoma y aun no alcanzadas por la fibra óptica, así como arquetas estratégicas, con el fin de expandir el servicio de Melilla en Red a la Zona, en especial en parques y zonas deportivas.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La finalidad última de este es de ampliar la red de fibra óptica de la Ciudad, como infraestructura habilitante, para que en cualquier zona de la Ciudad tenga la posibilidad de adecuarse y crecer, con servicios tecnológicos, de vanguardia y a la altura evolutiva de la tecnología actual. Siendo en la actualidad un elemento fundamental, para el Big Data, las Smart Cities o la Inteligencia Artificial.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Su ejecución se engloba principalmente en los ejercicios de 2024 y 2025, contemplándose actuaciones complementarias en los años 2026 y 2027, que puedan ser necesarias. Si bien se fomentará desde cualquier área la inclusión de canalizado normalizado, en actuaciones que se realicen en la vía pública y cuya envergadura lo permita.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con:

- Metros de canalizado construidos.
- Metros de fibra óptica desplegados.
- Nuevas ubicaciones alcanzadas.
- Número de ubicaciones totales en la Red.

MEDIDA 3.2.4. “AMPLIACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN DE MELILLA EN RED”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 3. UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y SEGURA.
OBJETIVO 3.2 Infraestructuras tecnológicas adaptadas a los nuevos retos de la Administración.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Ampliación y simplificación de Melilla en Red”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

El servicio de Melilla en Red, es un servicio que la Dirección General de la Sociedad de la Información, lleva prestando a la Ciudadanía más de 10 años. Este consiste en un servicio de acceso wifi a internet gratuito. Siempre con las correspondientes limitaciones en ancho de banda y uso, para evitar interferir en el mercado de los operadores de telecomunicaciones.

El proyecto tiene dos objetivos muy marcados, el primero es la ampliación de la cobertura, principalmente en zonas de interés para la ciudadanía, como son zonas deportivas, parques, playas o zonas de interés turístico.

El segundo objetivo, consiste en la simplificación del acceso al servicio, consiguiendo que sea más inmediato e igualmente seguro, con otros sistemas de acceso que permitan la identificación unívoca del participante en las comunicaciones.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El proyecto tiene dos líneas de actuación diferentes, en línea con los objetivos. La primera línea con la ampliación de la cobertura del servicio Melilla en Red consistirá en primera instancia en la adquisición de antenas, exteriores con tecnología MESH, que desde permitan la implementación de mallas wifi, y a partir de un punto conectado a la red de fibra óptica de la Ciudad autónoma de Melilla, puedan englobarse radios de cobertura de hasta 200m.



Una vez el equipamiento sea suministrado, se procederá a la instalación de las mismas en zonas de marcado interés para la Ciudadanía, entre las que nos encontramos con:

- Zonas verdes y de esparcimiento como el parque Forestal, el parque Hernández, el Fuerte de Rostrogordo, plaza de las Cuatro Culturas, puerto Noray o algunas zonas de Playa.
- Zonas Deportivas, como los pabellones deportivos o campos de fútbol de la ciudad
- Zonas de interés turístico como el Melilla la Vieja, Palacio de la Asamblea o el centro de la Ciudad.
- Oficinas de Atención e Información al Ciudadano, entre otras.

La segunda línea de actuación se refiere a la mejora en el propio servicio, con ella se busca renovar el acceso al mismo, facilitando para ello varias vías de identificación, como puede ser mediante:

- Certificado Digital
- Cl@ve móvil y Cl@ve pin
- Usuario y contraseña previo registro.
- Así como el uso de usuarios temporales, para posibles servicios turísticos en la Ciudad.

Todo ello acompañado de un entorno más amigable, accesible y orientado a los dispositivos móviles.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La finalidad última de este es mejora y ampliar el servicio Melilla en Red, haciéndolo más accesible, y llegando a una mayor cantidad de ciudadanos, favoreciendo la línea de nadie se queda atrás. Permitiendo a cualquier persona en la Ciudad el acceso a mayor recurso de información, Internet.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Su ejecución se hará de forma continuada durante los ejercicios 2024, 2025, 2026 y 2027, siendo la mayor adquisición de puntos de acceso la que se produce en 2024.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con:

- Número de nuevas zonas de cobertura.
- Número de usuarios activos en Melilla en Red.
- Número de usuarios de uso habitual.

MEDIDA 3.2.5.
**“MEJORA DE LA CAPACIDAD DE LA RED DE
TELECOMUNICACIONES COMO ELEMENTO TRANSVERSAL PARA
EL SOPORTE DE LOS NUEVOS SERVICIOS”**

LÍNEA ESTRATÉGICA 3. UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y SEGURA.
OBJETIVO 3.2 Infraestructuras tecnológicas adaptadas a los nuevos retos de la Administración.

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Mejora de la capacidad de la red de telecomunicaciones como elemento transversal para el soporte de los nuevos servicios”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

La Ciudad Autónoma de Melilla dispone de una red propia de fibra óptica, con más de 40 km de extensión, dicha red soporta el sistema de Información de la Ciudad Autónoma de Melilla, y sirve como infraestructura de soporte para la totalidad de los servicios de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Se toma como objetivo de este proyecto la mejora de la capacidad de dicha red, renovando la electrónica de red, así como el equipamiento y los servicios que la interconecta con internet, consiguiendo unas capacidades de 1Gbps en los puntos finales, capaz en la actualidad de soportar cualquier servicio TIC en la Administración. Implementándose de esta forma una tecnología habilitante para el progreso tecnológico y de nuevas tecnologías.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El proyecto consiste en la mejora de la capacidad de la red de fibra óptica de la ciudad para ello se requiere diferentes actuaciones que la transforme en una red más eficiente y eficaz. Para ello se realizarán las siguientes actuaciones que permitan alcanzar el objetivo.

Sustitución de los conmutadores en las diferentes sedes de la Ciudad Autónoma, renovando el equipamiento de red en más de cuarenta y cuatro de



ellas como objetivo mínimo, renovando todas las sedes principales y que más capacidad requieran. Esto permitirá disponer de enlaces de punto final a 1Gbps.

Sustitución de los conmutadores de los núcleos corporativos de la Ciudad. Dichos conmutadores son los que enlazan las diferentes sedes con los sistemas centrales de la Ciudad Autónoma de Melilla. De esta forma los enlaces troncales que interconectan sede pasaran a una capacidad de 10Gbps, permitiendo 1Gbps real en los puntos finales.

Por último, para completar el aumento de velocidad no solo interno, sino también en la interconexión con el exterior, se procederá a renovar el canal de comunicación con internet, con los cambios de electrónica y equipamiento necesarios. Consiguiendo un canal de comunicación exterior de 10Gbps con un caudal garantizado de 1Gbps.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La finalidad última de este es mejora de la capacidad de la red de telecomunicaciones propia de la Ciudad Autónoma de Melilla, proporcionando un servicio de alta velocidad y baja latencia, como infraestructura base, transversal y habilitante para el desarrollo de nuevas tecnologías y servicios dentro de la Administración.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Su ejecución se hará fundamentalmente durante el ejercicio 2024, si bien la durante 2025 y 2026 se estudiarán posibles mejoras que puedan ser interesantes, dentro del ciclo de mejora continua en el que se encuentra la red, disponiéndose de un hito importante en el 2027 con la renovación de licenciamiento para el equipamiento.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con:

- Número sedes alcanzadas
- Número de usuarios a 1Gbps
- Número de enlaces troncales a 10Gbps

LÍNEA ESTRATÉGICA 3.

UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y SEGURA.

Objetivo 3.3. Una gestión pública comprometida y planificada.

1. Implantación de cuadro de mandos integral. (Aeroboard).
2. Administración Orientada al Dato: Portal de Datos Abiertos.

MEDIDA 3.3.1. “IMPLANTACIÓN DE CUADRO DE MANDOS INTEGRAL”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 3. UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y SEGURA.
OBJETIVO 3.3. Una gestión pública comprometida y planificada.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Implantación de cuadro de mandos integral. (Aeroboard)”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

La Ciudad Autónoma de Melilla genera un gran volumen de información a través de grupo de herramientas que se integran en su núcleo corporativo, por ello se establece como una medida importante canalizar dicha información al efecto de articular un sistema de reportar y aglutinar dichos datos de una forma ágil y sencilla a través del establecimiento de un cuadro de mandos de gestión integral (Big Data).

Implantación de una plataforma de indicadores de gestión, con cuadros de mando que potencien la toma de decisiones, basadas en datos, dentro de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Implantación de AEROBOARD proporciona Cuadros de Mando e Indicadores de los sistemas de gestión y tiene como factor clave disponer de un repositorio único de alto rendimiento (BigData) con la información relevante para crear indicadores clave que dan una visión global y que permiten evaluar las necesidades de la Gestión.

La explotación de datos se estructurará en los siguientes bloques:

- Gestión Económica.
- Gestión de habitantes.
- Gestión de procesos y servicios.
- Núcleo de información.
- Sede Electrónica y Servicios Digitales.
- Gestión Tributaria.

El objetivo fundamental de esta medida es proporcionar información fiable y rápida a la Administración para poder adoptar decisiones más completas y estructurada a los datos reales existentes.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Implementación del Sistema Aeroboard de gestión de información de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Formación a los usuarios para la explotación de los datos.
- Determinación de niveles de accesos a la explotación de datos.
- Exportación de la información, que se determine al Portal de Datos Abiertos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La finalidad de esta medida es conseguir una administración más eficiente y certera en la toma de decisiones. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Incrementar la eficiencia en la gestión pública.
- Explotación certera de la información corporativa de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Fomentar la transparencia en la gestión pública.
- Agilizar el funcionamiento de la administración.
- Optimizar la información de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Celeridad en la resolución de expedientes administrativos.
- Mejorar la calidad en la prestación de servicios.
- Simplificar las tramitaciones administrativas.
- Incrementar la transparencia.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se implementará durante el ejercicio 2024.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Implantación del Sistema Aeroboard en la Ciudad Autónoma de Melilla.

**MEDIDA 3.3.1.
“ADMINISTRACIÓN ORIENTADA AL DATO: PORTAL DE DATOS
ABIERTOS”**

**LÍNEA ESTRATÉGICA 3. UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y SEGURA.
OBJETIVO 3.3. Una gestión pública comprometida y planificada.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Administración Orientada al Dato: Portal de Datos Abiertos”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Implantación del Portal de datos abiertos que facilita información de la Ciudad Autónoma de Melilla a cualquier persona, empresa o entidad que la necesite., pudiendo reutilizar los datos que se ponen a disposición de una forma sencilla, ágil y rápida

Con este portal se potencia la disponibilidad pública de los datos de la administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, mejorando la transparencia y dotando de datos a todos los interesados: ciudadanos, gestores municipales y Desarrolladores / Empresas.

Con este proyecto se consolida el concepto de Gobierno Abierto, en el que la transparencia y la posibilidad de la disposición de información de la organización a la ciudadanía y empresas se transforman en una cuestión prioritaria.

Asimismo, el Portal de Datos Abiertos de la Ciudad Autónoma de Melilla se federará en el Portal de Datos del Gobierno de España, al efecto de incrementar la transparencia en la gestión de esta administración.

El objetivo fundamental de esta medida es incrementar la transparencia de la administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Implementación del Portal de Datos Abiertos de la Ciudad Autónoma de Melilla. Configuración del portal según las áreas identificadas.
- Formación a los usuarios para la gestión del portal.
- Determinación de niveles de accesos a la explotación de datos.
- Exportación de la información, que se determine al Portal de Datos Abiertos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Estudio para la determinación de los datos que se van a publicar en el Portal, que se estructurarán en tres niveles diferentes: (Adquisición, catalogación y normalización de los conjuntos de datos)
 - Datos que provengan del núcleo corporativo de la Ciudad Autónoma de Melilla (Cuadro de Mandos).
 - Datos internos de la Ciudad Autónoma de Melilla que se suministran por las diferentes áreas de gestión de la Ciudad Autónoma de Melilla.
 - Datos propios de la Ciudad Autónoma de Melilla que provengan de otros suministradores de la información (INE, SEPE, Seguridad Social, AEAT, etc.)
- Integración con el Portal de Datos Abiertos estatal.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La finalidad de esta medida es incrementar la transparencia en la Ciudad Autónoma de Melilla. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Facilitar información de la Ciudad Autónoma de Melilla a ciudadanos y empresas.
- Incrementar la transparencia.
- Acercar la administración a ciudadanos y empresas.
- Incrementar la eficiencia en la gestión pública.
- Explotación certera de la información corporativa de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Fomentar la transparencia en la gestión pública.
- Agilizar el funcionamiento de la administración.
- Optimizar la información de la Ciudad Autónoma de Melilla.



- Mejorar la calidad en la prestación de servicios.
- Simplificar las tramitaciones administrativas.
- Incrementar la cultura del dato.
- Potencia el Gobierno Abierto.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se implementará durante el ejercicio 2024.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Implantación del Portal de Datos Abiertos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Integración en el Portal de Datos Abiertos estatal.
- Número de datos y/o conjunto de datos que se incorporen al Portal de Datos Abiertos.
- Número de visitas al Portal de Datos Abiertos de la Ciudad Autónoma de Melilla



LÍNEA ESTRATÉGICA 3.

UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y SEGURA.

Objetivo 3.4. Una función pública eficiente.

1. Impulso de la Formación de los empleados públicos. (Cambio cultural y adaptación al nuevo marco tecnológico).
2. Portal del Empleado Público.

MEDIDA 3.4.1. “IMPULSO DE LA FORMACIÓN DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 3. PROCEDIMIENTO FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS.
OBJETIVO 3.4. Una función pública eficiente.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Impulso de la Formación de los empleados públicos. (Cambio cultural y adaptación al nuevo marco tecnológico)”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Impulso de la formación de los empleados públicos, con la realización de Planes Formativos que se gestionan desde el área de Función Pública. Asimismo, y debido a la trascendencia que está suponiendo la utilización de las nuevas herramientas tecnológicas y la Administración Electrónica, se desarrollarán actuaciones de carácter formativo o divulgativo en este ámbito específico.

El objetivo de esta acción es mejorar y perfeccionar la capacitación del personal que presta servicios en la Ciudad Autónoma de Melilla, para que se puedan prestar servicios de calidad a los ciudadanos.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Aprobación de los Planes de Formación de los empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Desarrollo de las acciones formativas incluidas en los Planes de Formación de los empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Programa “Aula abierta”, al efecto de ofrecer de forma permanente formación e información sobre administración electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla.



- Formación específica en materia de seguridad TIC y Protección de Datos para empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Campaña de difusión.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Esta medida tiene como finalidad principal mejorar la capacitación y conocimientos del personal que presta servicios en la Ciudad Autónoma de Melilla. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Mejorar la capacitación del personal que presta servicios en la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Actualización continua de la gestión de tramitaciones administrativas.
- Mejorar la calidad en la prestación del servicio.
- Mejorar la eficiencia en la gestión pública.
- Optimizar el funcionamiento de los diferentes departamentos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Agilización de las tramitaciones.
- Eficiencia y optimización de los recursos humanos.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

La implementación se realizará durante los ejercicios 2024, 2025, 2026 y 2027. (Actuación continuada)

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Aprobación Planes de Formación de empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Número de acciones formativas del Plan de Formación.
- Número de personas formadas con el Plan de Formación.
- Actuaciones Formación y/o divulgación específica en administración electrónica, seguridad TIC y protección de datos.
- Número de personas formadas con actuaciones formación y/o divulgación específica en administración electrónica, seguridad TIC y Protección de datos.

MEDIDA 3.4.2. “PORTAL DEL EMPLEADO PÚBLICO”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 3. PROCEDIMIENTO FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS.
OBJETIVO 3.4. Una función pública eficiente.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Portal del Empleado Público”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Creación de un Portal específico para los empleados públicos en el que se pueda conocer información general sobre el ámbito de la función pública, así como una sección con datos personalizados de cada empleado público de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo se podrán presentar solicitudes específicas para interacciones concretas la Administración.

La evolución del Portal del Empleado Público es una necesidad al efecto de modernizar y adaptar la imagen del mismo al nuevo marco tecnológico y la estructura organizativa de la administración, el objetivo es la implementación de una herramienta informativa directa con los empleados públicos, estableciendo un único punto de relación entre la Ciudad Autónoma de Melilla y sus empleados públicos.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Estudio de las necesidades del nuevo Portal del Empleado Público de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Establecimientos de los contenidos que debe contar el Portal del Empleado Público, como, entre otros, por ejemplo:
 - Información normativa en materia de empleo público.
 - Información general en materia de empleo público



- Procesos de promoción, concursos, etc...
- Registro de solicitudes.
- Aspectos sobre aspectos económicos.
- Certificaciones.
- Expedientes.
- Formación.
- Diseño del nuevo Portal del Empleado Público.
- Migración e introducción de información.
- Formación al personal competente en la gestión de contenidos.
- Campaña de difusión.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Ofrecer mejor información a los empleados públicos. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Facilitar la interrelación de los empleados públicos y la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Prestar un servicio todos los días del año las 24 horas del día.
- Ahorro de costes.
- Reducir los tiempos de espera en las Oficinas presenciales.
- Ahorro en la tramitación de los procedimientos.
- Evitar colas y desplazamientos innecesarios.
- Consolidar una Administración Electrónica de fácil uso y ágil.
- Simplificación de las tramitaciones administrativas.
- Agilización de las tramitaciones.
- Eficiencia y optimización de los recursos humanos.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

La implementación se realizará durante los ejercicios 2026.

6) EVALUACIÓN.



La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Puesta en marcha del nuevo Portal del Empleado Público de la Ciudad Autónoma de Melilla.



LÍNEA ESTRATÉGICA 4

CALIDAD Y TRANSPARENCIA (TU OPINIÓN IMPORTA)

LÍNEA ESTRATÉGICA 4.

CALIDAD Y TRANSPARENCIA. (TU OPINIÓN IMPORTA).

Objetivo 4.1. Compromiso con una gestión de calidad:

1. Impulso de un Sistema Integrado de Gestión de los Servicios Públicos.
2. Proyecto COMPROMISO: Impulsar las Cartas de Servicios.

Objetivo 4.2. Evaluación de los servicios públicos por el ciudadano:

1. Programa OPINA: Consultar a la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios.

Objetivo 4.3. Una administración transparente:

1. Proyecto PECERA: Impulso de la transparencia, todos los datos al alcance del ciudadano. (Portal de Transparencia).



LÍNEA ESTRATÉGICA 4.

CALIDAD Y TRANSPARENCIA. (TU OPINIÓN IMPORTA).

Objetivo 4.1. Compromiso con una gestión de calidad.

1. Impulso de un Sistema Integrado de Gestión de los Servicios Públicos.
2. Proyecto COMPROMISO: Impulsar las Cartas de Servicios.

MEDIDA 4.1.1. “IMPULSO DE UN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 4. CALIDAD Y TRANSPARENCIA. (TU OPINIÓN IMPORTA).
OBJETIVO 4.1. Compromiso con una gestión de calidad.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Impulso de un Sistema Integrado de Gestión de los Servicios Públicos”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

La Ciudad Autónoma de Melilla pretende potenciar y consolidar la calidad en la prestación de los servicios, y para ello, ha ido implementado diversas actuaciones:

- Establecimiento de Sistemas de Gestión de Calidad y de Modelos de Autoevaluación (Certificaciones ISO).
- Impulsar la participación de la ciudadanía en la evaluación de las políticas de calidad adoptadas por la Ciudad Autónoma de Melilla, mediante la presentación de Quejas y Sugerencias, encuestas de satisfacción.
- Elaboración de medidas tendentes a ratificar compromisos de calidad con los ciudadanos.
- Racionalización, simplificación y normalización de procedimientos y, otras actuaciones complementarias.

El objetivo de estas medidas se fundamenta en la idea de “calidad continua”, en el que la gestión se fundamenta en compromisos y criterios de eficiencia en la gestión.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Impulsar un Modelo de Gestión de Calidad total en los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Medición de la percepción de la calidad de los contribuyentes.
- Implantación de la Carta de Servicios de Atención al Contribuyente.



- Mantenimiento de las Certificaciones de Gestión de Calidad ISO de los servicios que ya las tengan implementadas.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La finalidad de esta medida es potenciar y consolidar un sistema de gestión de calidad de forma continuada, estableciendo unos compromisos para mejorar el funcionamiento de la administración. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Buscar la satisfacción del cliente-usuario-ciudadano.
- Mejorar la calidad en la prestación del servicio a los administrados.
- Acercar la Administración a los Ciudadanos.
- Una Administración más transparente.
- Conocer la visión real de los ciudadanos de la Administración.
- Escuchar al ciudadano.
- Mejorar el rendimiento funcional y organizativo de las áreas administrativas.
- Posibilidad de incluir medidas correctoras en el funcionamiento de los servicios.
- Implantación de mecanismos de gestión de la calidad.
- Evaluación continua de determinados servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Consecución de la gestión de calidad como filosofía en todas las áreas de gestión de la Administración.
- Implantaremos la idea de gestión de “calidad total”, fundamentada en un proceso de mejora continua.
- Consecución de Certificaciones de Gestión con Calidad externas. (Certificaciones ISO)
- Obtener un reconocimiento por la prestación de servicios de calidad.
- Seguimiento permanente de la gestión.
- Mejora continua de la Administración.
- Apoyar en el proceso de toma de decisiones.
- Incrementar eficiencia y eficacia de los servicios administrativos.
- Implantar una gestión de calidad total.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:



Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024 – 2025 – 2026 y 2027. (Actuación continuada)

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de Certificaciones ISO implementadas.
- Número de Cartas de Servicios.
- Número de compromisos totales en las Cartas de Servicios.
- Número de estudios de evaluación (percepción) de calidad efectuados.
- Número de quejas presentadas por áreas.

MEDIDA 4.1.2. “PROYECTO COMPROMISO: IMPULSAR LAS CARTAS DE SERVICIOS”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 4. CALIDAD Y TRANSPARENCIA. (TU OPINIÓN IMPORTA).
OBJETIVO 4.1. Compromiso con una gestión de calidad.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Proyecto COMPROMISO: Impulsar las Cartas de Servicios”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Desde la Ciudad Autónoma de Melilla se implementó una disposición normativa reguladora de las Cartas de Servicios, y siendo prioridad de esta Administración una gestión de calidad orientada al ciudadano, se debe potenciar y revisar las diferentes Cartas de Servicios de los diferentes departamentos administrativos, al efecto de ofrecer una gestión adecuada y eficiente a los administrados. El objetivo fundamental de esta medida es fortalecer los compromisos de calidad, para conseguir una Administración más ágil, transparente y eficiente en su gestión.

Las Cartas de Servicios tienen como objetivo:

- 1) Promover la mejora continua dentro de la Administración Pública, ya que, en el proceso de elaboración de las Cartas de Servicios, es necesario saber los estándares con los que se trabaja y trazar objetivos alcanzables que fomenten la mejora interna e incrementen el compromiso del personal.
- 2) Hacer explícita la responsabilidad, a la que se comprometen los gestores públicos, ante la ciudadanía.
- 3) Informar a la ciudadanía de las prestaciones y los servicios que ofrece la Administración (puesto que a veces se desconocen los servicios o no se sabe dónde localizarlos).

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Impulso de las Cartas de Servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Revisión de las Cartas de Servicios.
- Estudio sobre la posibilidad de la implementación de más Cartas de Servicios.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La potenciación en la utilización de la firma automatizada consigue agilizar y reducir los plazos de tramitación, simplificando y automatizando procedimientos administrativos. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Simplificar y Racionalizar las tramitaciones administrativas.
- Agilizar el funcionamiento de la administración.
- Celeridad en la resolución de expedientes administrativos.
- Optimización de los recursos humanos.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Reducir los tiempos de tramitación.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Incrementar la eficiencia en la gestión.
- Mejorar la calidad en la prestación de servicios.
- Simplificar las tramitaciones administrativas.

La finalidad de esta medida es potenciar y consolidar un sistema de gestión de calidad de forma continuada, estableciendo unos compromisos para mejorar el funcionamiento de la administración. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Buscar la satisfacción del cliente-usuario-ciudadano.
- Mejorar la calidad en la prestación del servicio a los administrados.
- Acercar la Administración a los Ciudadanos.
- Una Administración más transparente.
- Conocer la visión real de los ciudadanos de la Administración.
- Escuchar al ciudadano.



- Mejorar el rendimiento funcional y organizativo de las áreas administrativas.
- Posibilidad de incluir medidas correctoras en el funcionamiento de los servicios.
- Implantación de mecanismos de gestión de la calidad.
- Evaluación continua de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Consecución de la gestión de calidad como filosofía en todas las áreas de gestión de la Administración.
- Implantaremos la idea de gestión de “calidad total”, fundamentada en un proceso de mejora continua.
- Consecución de Certificaciones de Gestión con Calidad externas. (Certificaciones ISO)
- Obtener un reconocimiento por la prestación de servicios de calidad.
- Seguimiento permanente de la gestión.
- Mejora continua de la Administración.
- Apoyar en el proceso de toma de decisiones.
- Incrementar eficiencia y eficacia de los servicios administrativos.
- Implantar una gestión de calidad total.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024 – 2025 – 2026 y 2027. (Actuación continuada)

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de Cartas de Servicios.
- Número de compromisos totales en las Cartas de Servicios.



LÍNEA ESTRATÉGICA 4.

CALIDAD Y TRANSPARENCIA. (TU OPINIÓN IMPORTA).

Objetivo 4.2. Evaluación de los servicios públicos por el ciudadano.

1. Programa OPINA: Consultar a la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios.

MEDIDA 4.2.1.
**“PROGRAMA OPINA: CONSULTAR A LA CIUDADANÍA SOBRE EL
FUNCIONAMIENTO DE LOS SERVICIOS”**

LÍNEA ESTRATÉGICA 4. CALIDAD Y TRANSPARENCIA. (TU OPINIÓN IMPORTA).
OBJETIVO 4.2. Evaluación de los servicios públicos por el ciudadano.

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Programa OPINA: Consultar a la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Potenciar la realización de estudios de evaluación de los servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla, mediante encuestas sobre el funcionamiento y/o necesidades de los ciudadanos, con objeto de conocer el grado de satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios prestados.

La encuesta de satisfacción es una técnica de investigación social que permite acceder a un elevado número de personas para poder obtener la mayor información posible sobre lo que se desea evaluar. El método utilizado es el cuestionario **ad hoc**, haciendo al ciudadano partícipe de dicha evaluación y obteniendo con su opinión, una percepción de la realidad social.

Con esta acción se trata de adecuar la prestación de los servicios públicos a la percepción real de la ciudadanía, mejorando la gestión con criterios de eficiencia y calidad.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

-
- Realización de estudios de evaluación de los servicios públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Publicación de los datos de la evaluación en el Portal Web y Portal de Datos Abiertos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- Adaptación de los servicios a las demandas de los ciudadanos.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La finalidad de esta medida es potenciar y consolidar un sistema de gestión de calidad de forma continuada, estableciendo unos compromisos para mejorar el funcionamiento de la administración. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Buscar la satisfacción del cliente-usuario-ciudadano.
- Mejorar la calidad en la prestación del servicio a los administrados.
- Acercar la Administración a los Ciudadanos.
- Una Administración más transparente.
- Conocer la visión real de los ciudadanos de la Administración.
- Escuchar al ciudadano.
- Mejorar el rendimiento funcional y organizativo de las áreas administrativas.
- Posibilidad de incluir medidas correctoras en el funcionamiento de los servicios.
- Implantación de mecanismos de gestión de la calidad.
- Evaluación continua de determinados servicios de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Consecución de la gestión de calidad como filosofía en todas las áreas de gestión de la Administración.
- Implantaremos la idea de gestión de “calidad total”, fundamentada en un proceso de mejora continua.
- Consecución de Certificaciones de Gestión con Calidad externas. (Certificaciones ISO)
- Obtener un reconocimiento por la prestación de servicios de calidad.
- Seguimiento permanente de la gestión.
- Mejora continua de la Administración.
- Apoyar en el proceso de toma de decisiones.
- Incrementar eficiencia y eficacia de los servicios administrativos.
- Implantar una gestión de calidad total.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:



Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024 – 2025 – 2026 y 2027. (Actuación continuada)

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de estudios de evaluación (percepción) de calidad efectuados.
- Publicación de los estudios de evaluación de los servicios.
- Número de cuestionarios realizados.
- Número de quejas presentadas por áreas.



LÍNEA ESTRATÉGICA 4.

CALIDAD Y TRANSPARENCIA. (TU OPINIÓN IMPORTA).

Objetivo 4.3. Una administración transparente.

1. Proyecto PECERA: Impulso de la transparencia, todos los datos al alcance del ciudadano. (Portal de Transparencia).

**MEDIDA 4.3.1.
“PROYECTO PECERA: IMPULSO DE LA TRANSPARENCIA, TODOS
LOS DATOS AL ALCANCE DEL CIUDADANO. (PORTAL DE
TRANSPARENCIA)”**

**LÍNEA ESTRATÉGICA 4. CALIDAD Y TRANSPARENCIA. (TU OPINIÓN IMPORTA).
OBJETIVO 4.3. Una administración transparente.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Proyecto PECERA: Impulso de la transparencia, todos los datos al alcance del ciudadano. (Portal de Transparencia)”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

El ciudadano debe conocer en todo momento las actuaciones e informaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla, para ello se impulsarán actuaciones relacionadas con la transparencia en la gestión pública, con el objetivo de facilitar información y acercar la administración a los administrados.

Esta transparencia se efectuará en dos sentidos:

- Información pública: Se procederá a publicar en el Portal de Transparencia los datos relevantes sobre la gestión de la administración, asimismo, se seguirá impulsando el Sistema de Información Pública como el Sistema de Quejas y Sugerencias de la Ciudad Autónoma de Melilla. Haciendo totalmente transparente la gestión de la Ciudad Autónoma de Melilla. Asimismo, se impulsará un Portal de Datos Abiertos.
- Información personal: A través de la Sede Electrónica, los ciudadanos y las empresas podrán conocer en cualquier momento el estado de tramitación de sus expedientes administrativos.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Implementación de un Sistema de control de publicación en el Portal de Transparencia.
- Impulso del Sistema de Información Pública. (Convenio con el Consejo de la Transparencia).
- Impulso del Sistema de Quejas y Sugerencias.
- Impulso del sistema de control de los expedientes y pagos por la propia ciudadanía y empresas en la Sede Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Impulso del Sistema de control de los expedientes por la propia ciudadanía en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, a través de Módulo de Atención al Ciudadano (ATC).

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La finalidad de esta medida es hacer transparente la gestión de la administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, así como acercar la administración a los ciudadanos y empresas. Concretamente con la ejecución de la presente acción se pretende:

- Fomentar la transparencia en la gestión pública.
- Acercar la Administración a los Ciudadanos.
- Agilizar el funcionamiento de la administración.
- Celeridad en la resolución de expedientes administrativos.
- Ahorrar en la tramitación de los procedimientos.
- Reducir los tiempos de tramitación.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Incrementar la eficiencia en la gestión.
- Mejorar la calidad en la prestación de servicios.
- Simplificar las tramitaciones administrativas.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Esta medida se ejecutará de forma continuada durante los ejercicios 2024 – 2025 – 2026 y 2027. (Actuación continuada)

6) EVALUACIÓN.



La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de datos publicados en el Portal de Transparencia.
- Número de datos publicados en el Portal de Datos Abiertos.
- Número de Solicitudes de Información Pública presentadas.
- Número de quejas presentadas por áreas.



LÍNEA ESTRATÉGICA 5

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS

LÍNEA ESTRATÉGICA 5.

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS.

Objetivo 5.1. Impulso y mejoras en la administración electrónica:

1. Facilitar la utilización de la Administración Electrónica.
2. Mejoras en la Sede Electrónica: Tu Carpeta Ciudadana.
3. Nuevo Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
4. Programa CERTIFÍCATE: Facilidades para la obtención del Certificado Digital.

Objetivo 5.2. Melilla en tu mano, las apps del ciudadano:

1. Fomento de las Aplicaciones Móviles – Proyecto Melilla en tu mano, la app del ciudadano.
2. Toda la información que necesitas: Canal de whatsapp y Redes Sociales.

Objetivo 5.3. Formación y asistencia en tecnología:

1. Programa “Nadie se queda atrás”: Formación en el uso de la Administración Electrónica. (Talleres, Ciudadanía Digital). (Reducción de la brecha digital).
2. Proyecto “Tramita Melilla” para dar asistencia a empresas y emprendedores en la utilización de la administración electrónica.
3. Programas de Formación en Tecnología: Forma TIC, Titula TIC y Ciudadanía Digital.



LÍNEA ESTRATÉGICA 5.

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS.

Objetivo 5.1. Impulso y mejoras en la administración electrónica.

1. Facilitar la utilización de la Administración Electrónica.
2. Mejoras en la Sede Electrónica: Tu Carpeta Ciudadana.
3. Nuevo Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
4. Programa CERTIFÍCATE: Facilidades para la obtención del Certificado Digital.

MEDIDA 5.1.1. “FACILITAR LA UTILIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 5. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS.
OBJETIVO 5.1. Impulso y mejoras en la administración electrónica.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Facilitar la utilización de la Administración Electrónica”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

La Ciudad Autónoma de Melilla dispone de una Administración Electrónica consolidada, tanto en la tramitación de expedientes de forma electrónicas, como la posibilidad de la realización de actuaciones a través de la Sede Electrónica. Si bien, se estima conveniente potenciar la utilización de la Administración Electrónica para la ciudadanía, ofreciendo las interacciones electrónicas sencillas, fáciles, ágiles y entendibles.

Con las actuaciones de estas medidas se pretende potenciar la utilización de la Administración Electrónica, al efecto de agilizar las tramitaciones y acercar la administración a los ciudadanos.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Mejora permanente de los servicios de administración electrónica.
- Revisión de contenido de la Sede, e incorporación de contenidos estructurales.
- Consolidación de un sistema de asistencia a los usuarios, tanto internamente, como para ciudadanía y empresas, a través de Soporte Sede. (Programa “Soporte Sede”)



- Adaptación de los servicios de administración electrónica a criterios de simplicidad y agilidad, a través de otras medidas del Plan.
- Puesta a disposición e impulso de las apps para dispositivos móviles.
- Formación permanente a los usuarios internos (Programa Aula abierta y Programa Asistencia “MyTAO”).
- Programa “Nadie se queda atrás” (Formación a la ciudadanía) y Programa “Tramita Melilla” (Asistencia a empresas y emprendedores).
- Campaña de difusión.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Acercar la Administración al Ciudadano a través de una Administración Electrónica accesible, fácil y directa; así como evitar desplazamientos innecesarios. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Facilitar el acceso de los ciudadanos y empresas a la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Prestar un servicio todos los días del año las 24 horas del día.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Ahorro de costes.
- Reducir los tiempos de espera en las Oficinas presenciales.
- Ahorro en la tramitación de los procedimientos.
- Potenciar la utilización y conocimiento de la Sede Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Impulsar el uso de la Administración Electrónica.
- Facilitar la realización de tramitaciones a ciudadano y empresas.
- Evitar colas y desplazamientos innecesarios.
- Posibilitar la realización trámites desde cualquier dispositivo.
- Consolidar una Administración Electrónica de fácil uso y ágil.
- Agilizar las relaciones de ciudadanos y empresas con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Simplificación de las tramitaciones administrativas.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:



La implementación se realizará de forma continuada durante los ejercicios 2024, 2025, 2026 y 2027.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de asistencias a través del Programa Soporte Sede.
- Número de asistencias a través del Programa PTS-MyTAO.
- Número de asistencias a través del Programa Tramita Melilla.
- Número de formaciones en materia de administración electrónica.
- Número de visitas a la Sede Electrónica.
- Número de procedimientos que se pueden iniciar a través de Sede Electrónica.
- Número de apps para dispositivos móviles.

MEDIDA 5.1.2. “MEJORAS EN LA SEDE ELECTRÓNICA: CARPETA CIUDADANA”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 5. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS.
OBJETIVO 5.1. Impulso y mejoras en la administración electrónica.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Mejoras en la Sede Electrónica: Carpeta Ciudadana”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Dentro de la Sede Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla habrá un espacio que se denominará “Carpeta Ciudadana”, en la que los ciudadanos podrán consultar información personalizada relevante, así como interactuar directamente con la Administración. Asimismo, se procederá a la integración con la Carpeta Ciudadana de ámbito nacional.

El objetivo fundamental es acercar la administración al ciudadano y a las empresas, y ofrecer un canal de interrelación fácil, accesible y seguro que funcione todos los días del año las 24 horas al día.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Confección del espacio “Carpeta Ciudadana”.
- Integración con la Carpeta Ciudadana nacional.
- Implementación de la app Carpeta Ciudadana.
- Campaña de difusión.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.



Acercar la Administración al Ciudadano y empresa, facilitando las tramitaciones; así como evitar desplazamientos innecesarios. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Facilitar el acceso de los ciudadanos y empresas a la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Prestar un servicio todos los días del año las 24 horas del día.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Ahorro de costes.
- Reducir los tiempos de espera en las Oficinas presenciales.
- Ahorro en la tramitación de los procedimientos.
- Potenciar la utilización y conocimiento de la Sede Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Impulsar el uso de la Administración Electrónica.
- Facilitar la realización de tramitaciones a ciudadano y empresas.
- Evitar colas y desplazamientos innecesarios.
- Posibilitar la realización trámites desde cualquier dispositivo.
- Consolidar una Administración Electrónica de fácil uso y ágil.
- Agilizar las relaciones de ciudadanos y empresas con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Simplificación de las tramitaciones administrativas.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

La implementación se realizará durante los ejercicios 2024 y 2025.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Puesta en marcha de la Carpeta Ciudadana.
- Puesta en marcha de la app Carpeta Ciudadana (Sede Electrónica).
- Número de visitas a la Sede Electrónica.
- Número de procedimientos que se pueden iniciar a través de Sede Electrónica.

MEDIDA 5.1.3. “NUEVO PORTAL WEB INSTITUCIONAL DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 5. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS.
OBJETIVO 5.1. Impulso y mejoras en la administración electrónica.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Nuevo Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

La evolución del Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla es una necesidad al efecto de modernizar y adaptar la imagen del mismo al nuevo marco tecnológico y la estructura organizativa de la administración, el objetivo es la implementación de una herramienta informativa directa con los ciudadanos y empresas, acercando la administración y facilitando y simplificando la búsqueda de información y contacto.

Asimismo, se facilitará el sistema de implementación de información al Portal Web de la Ciudad Autónoma de Melilla.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Estudio de las necesidades del nuevo Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Revisión de contenidos, al efecto de diferenciar entre contenidos de Sede Electrónica o de Portal Web.
- Diseño del nuevo Portal Web Institucional.
- Migración e introducción de información.
- Formación al personal competente en la gestión de contenidos.



- Establecimiento del Sistema de gestión de contenidos del Portal Web Institucional.
- Campaña de difusión.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Ofrecer mejor información y acercar la Administración al Ciudadano y empresa. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Facilitar el acceso de los ciudadanos y empresas a la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Prestar un servicio todos los días del año las 24 horas del día.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Ahorro de costes.
- Reducir los tiempos de espera en las Oficinas presenciales.
- Ahorro en la tramitación de los procedimientos.
- Evitar colas y desplazamientos innecesarios.
- Consolidar una Administración Electrónica de fácil uso y ágil.
- Agilizar las relaciones de ciudadanos y empresas con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Simplificación de las tramitaciones administrativas.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

La implementación se realizará durante los ejercicios 2026.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Puesta en marcha del nuevo Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Número de visitas al Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla.

**MEDIDA 5.1.4.
“PROGRAMA CERTIFÍCATE: FACILIDADES PARA LA OBTENCIÓN
DEL CERTIFICADO DIGITAL”**

**LÍNEA ESTRATÉGICA 5. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS.
OBJETIVO 5.1. Impulso y mejoras en la administración electrónica.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Programa CERTIFÍCATE: Facilidades para la obtención del Certificado Digital”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

El Certificado Digital se está convirtiendo en una herramienta fundamental al efecto de poder relacionarse de forma electrónica con las administraciones públicas, por lo que, desde la Ciudad Autónoma de Melilla se considera que se debe informar a los ciudadanos y empresas sobre la forma de obtención y cómo usarlo.

Al efecto de potenciar el uso de la Administración Electrónica y de las empresas, se va a impulsar la utilización del Certificado Digital al efecto de que se puedan realizar tramitaciones de una forma fácil, ágil y segura.

Con las actuaciones de estas medidas se pretende potenciar la utilización de la Administración Electrónica, al efecto de agilizar las tramitaciones y acercar la administración a los ciudadanos.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Consolidación del Sistema de obtención del Certificado Digital para los ciudadanos de forma remota,



- Asistencia en la obtención e instalación del Certificado Digital.
- Formación en aspectos relacionados con el Certificado Digital.
- Protocolo de colaboración con la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre en aspectos relacionados con los certificados digitales.
- Campaña de difusión de utilización del Certificado Digital.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Acercar la Administración al Ciudadano a través de una Administración Electrónica accesible, fácil y directa; así como evitar desplazamientos innecesarios. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Facilitar el acceso de los ciudadanos y empresas a la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Prestar un servicio todos los días del año las 24 horas del día.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Ahorro de costes.
- Reducir los tiempos de espera en las Oficinas presenciales.
- Ahorro en la tramitación de los procedimientos.
- Potenciar la utilización y conocimiento de la Sede Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Impulsar el uso de la Administración Electrónica.
- Facilitar la realización de tramitaciones a ciudadano y empresas.
- Evitar colas y desplazamientos innecesarios.
- Posibilitar la realización trámites desde cualquier dispositivo.
- Consolidar una Administración Electrónica de fácil uso y ágil.
- Agilizar las relaciones de ciudadanos y empresas con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Simplificación de las tramitaciones administrativas.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

La implementación se realizará de forma continuada durante los ejercicios 2024, 2025, 2026 y 2027.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de certificados digitales que se tramitan por la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Número de asistencias y/o formaciones en materia de certificados digitales.
- Número de visitas a la Sede Electrónica.



LÍNEA ESTRATÉGICA 5.

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS.

Objetivo 5.2. Melilla en tu mano, las apps del ciudadano.

1. Fomento de las Aplicaciones Móviles – Proyecto Melilla en tu mano, la app del ciudadano.
2. Toda la información que necesitas: Canal de whatsapp y Redes Sociales.



MEDIDA 5.2.1. “FOMENTO DE LAS APLICACIONES MÓVILES – PROYECTO MELILLA EN TU MANO, LA APP DEL CIUDADANO”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 5. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS.
OBJETIVO 5.2. Melilla en tu mano, las apps del ciudadano.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Fomento de las Aplicaciones Móviles – Proyecto Melilla en tu mano, la app del ciudadano – para todos tus trámites con la Ciudad Autónoma-”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

El uso de dispositivos móviles es cada vez más usual entre los ciudadanos, por lo que la Ciudad Autónoma va a implementar aplicaciones para dispositivos móviles al objeto de facilitar la utilización de los servicios de administración electrónica de una forma sencilla, cercana, ágil y cómoda.

Se establece la previsión de la implantación de diferentes aplicaciones para dispositivos móviles que podrán afectar a estas áreas, entre otras (si bien puede ser objeto de variación cuando se realicen los estudios previos sobre el impacto de las mismas):

- Carpeta Ciudadana (Sede Electrónica).
- Certificados y Volantes.
- Pago de Tributos.
- Cita Previa.
- Familia Numerosa.
- Titulaciones Náuticas.
- Agenda Melilla.
- Patrimonio Cultural – Turismo.

Con las actuaciones de estas medidas se pretende potenciar la utilización de la Administración Electrónica, al efecto de agilizar las tramitaciones y acercar la



administración a los ciudadanos, ofreciendo un servicio directo y fácil a los ciudadanos.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Estudio de aplicaciones móviles a implementar:
 - Carpeta Ciudadana (Sede Electrónica).
 - Certificados y Volantes.
 - Pago de Tributos.
 - Cita Previa.
 - Familia Numerosa.
 - Titulaciones Náuticas.
 - Agenda Melilla.
 - Patrimonio Cultural – Turismo.
- Implementación de las diferentes apps móviles que se desarrollen.
- Puesta en producción de aplicaciones móviles.
- Campaña de difusión de las aplicaciones móviles implementadas.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Acercar la Administración al Ciudadano a través aplicaciones móviles accesibles, fáciles y directas; así como evitar desplazamientos innecesarios, ofreciendo un servicio al alcance de la mano las 24 horas al día todos los días del año. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Facilitar el acceso de los ciudadanos y empresas a la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Prestar un servicio todos los días del año las 24 horas del día.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Ahorro de costes.
- Reducir los tiempos de espera en las Oficinas presenciales.
- Ahorro en la tramitación de los procedimientos.



- Potenciar la utilización y conocimiento de la Sede Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Impulsar el uso de la Administración Electrónica.
- Implementación de servicios de movilidad.
- Facilitar la realización de tramitaciones a ciudadano y empresas.
- Evitar colas y desplazamientos innecesarios.
- Posibilitar la realización trámites desde cualquier dispositivo.
- Consolidar una Administración Electrónica de fácil uso y ágil.
- Agilizar las relaciones de ciudadanos y empresas con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Simplificación de las tramitaciones administrativas.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

La implementación se realizará durante los ejercicios 2024, 2025 y 2026.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de aplicaciones móviles puestas en producción.
- Número de visitas a las diferentes aplicaciones móviles.
- Número de visitas a la Sede Electrónica.

MEDIDA 5.2.2. “TODA LA INFORMACIÓN QUE NECESITAS: CANAL DE WHATSAPP Y REDES SOCIALES”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 5. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS.
OBJETIVO 5.2. Melilla en tu mano, las apps del ciudadano.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Toda la información que necesitas: Canal de whatsapp y Redes Sociales”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

El ciudadano demanda cada vez más una información cercana, inmediata y veraz sobre las actuaciones, servicios o incidencias de la Ciudad Autónoma de Melilla, por ello se estima necesario la implementación de medidas tendentes a potenciar los nuevos medios de comunicación con la ciudadanía, a través, fundamentalmente, de whatsapp y las redes sociales.

El objetivo fundamental es ofrecer una información rápida y de fácil acceso a la ciudadanía, acercando la administración al ciudadano

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Puesta en funcionamiento de una canal de whatsapp (mensajería instantánea) de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Puesta en funcionamiento de diferentes canales de comunicación de la Ciudad Autónoma de Melilla en diferentes Redes Sociales.
- Establecimiento por parte de la Ciudad de un marco dispositivo de uso y puesta en funcionamiento de perfiles y/o canales en diferentes Redes Sociales de carácter oficial de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Estudio de la posibilidad de la puesta en funcionamiento de “Sistema de asistente automatizado” de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Campaña de los canales y/o perfiles oficiales creados.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Acercar la Administración al Ciudadano a través sistemas de información directos, rápidos, privados, seguros y sencillos. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Facilitar el acceso de los ciudadanos y empresas a la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Prestar un servicio todos los días del año las 24 horas del día.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Ahorro de costes.
- Reducir los tiempos de espera en las Oficinas presenciales.
- Ahorro en la tramitación de los procedimientos.
- Implementación de servicios de movilidad.
- Facilitar información de interés a ciudadanos y empresas.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Agilizar las relaciones de ciudadanos y empresas con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Simplificación de las tramitaciones administrativas.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

La implementación se realizará durante los ejercicios 2024 y 2025.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Puesta en funcionamiento del Canal en el sistema de mensajería instantánea (whatsapp) de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Número de Canales y/o perfiles oficiales de la Ciudad Autónoma de Melilla en las diferentes Redes Sociales.
- Número de usuarios del canal de mensajería instantánea (whatsapp).
- Número de usuarios de canales y/o perfiles oficiales de la Ciudad Autónoma de Melilla en las diferentes Redes Sociales.

LÍNEA ESTRATÉGICA 5.

ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS.

Objetivo 5.3. Formación y asistencia en tecnología.

1. Programa “Nadie se queda atrás”: Formación en el uso de la Administración Electrónica. (Reducción de la brecha digital).
2. Proyecto “Tramita Melilla” para dar asistencia a empresas y emprendedores en la utilización de la administración electrónica.
3. Programas de Formación en Tecnología: Forma TIC, Titula TIC y Ciudadanía Digital.

MEDIDA 5.3.1. “PROGRAMA “NADIE SE QUEDA ATRÁS””

**LÍNEA ESTRATÉGICA 5. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS.
OBJETIVO 5.3. Formación y asistencia en tecnología.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Programa “Nadie se queda atrás”: Formación en el uso de la Administración Electrónica. (Talleres, Ciudadanía Digital). (Reducción de la brecha digital)”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

La utilización de las nuevas tecnologías en las relaciones de las administraciones públicas con los ciudadanos y las empresas es cada vez más patente. Encontrando muchos administrados que desconocen, o tienen limitaciones, en el uso de las nuevas herramientas electrónicas, por ello desde la Ciudad Autónoma de Melilla se apuesta por una formación específica en utilización de la Administración Electrónica y en Capacidades Digitales para todos aquellos que lo necesiten, especialmente para los colectivos especialmente vulnerables, como pueden ser: personas mayores o en riesgo de exclusión social, con pocos conocimientos o sin posibilidad de acceso a herramientas electrónicas.

El objetivo fundamental es incrementar la capacidad de los ciudadanos en la utilización de la Administración Electrónica, así como en dotar de capacidades digitales a dichas personas. Estas medidas formativas serán fáciles, adaptadas y accesibles para cualquier persona.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Realización de acciones formativas y talleres para el uso de la administración electrónica.



- Realización de acciones formativas de Capacitación Digital.
- Elaboración de guías, manuales y videotutoriales en la utilización de la Administración Electrónica.
- Creación de espacio web para efectuar formación on-line y poner a disposición material formativo.
- Campaña de difusión.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Facilitar el acceso de los ciudadanos a la Administración Electrónica y la nueva realidad tecnológica, así mismo también se pretende acercar la Administración al Ciudadano. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Capacitar a ciudadanos en la utilización de las nuevas herramientas tecnológicas.
- Reducir la brecha digital.
- Facilitar el acceso de los ciudadanos y empresas a la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Acercar la Administración al ciudadano.
- Facilitar información de interés a ciudadanos y empresas.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Agilizar las relaciones de ciudadanos y empresas con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Simplificación de las tramitaciones administrativas.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

La implementación se realizará durante los ejercicios 2024, 2025, 2026 y 2027.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de acciones formativas y/o talleres efectuados.
- Número de personas formadas.
- Creación del espacio web para actuaciones de carácter formativo.

MEDIDA 5.3.2. “PROYECTO “TRAMITA MELILLA””

**LÍNEA ESTRATÉGICA 5. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS.
OBJETIVO 5.3. Formación y asistencia en tecnología.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Proyecto “Tramita Melilla” para dar asistencia a empresas y emprendedores en la utilización de la administración electrónica”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Esta iniciativa aporta el soporte necesario para prestar asistencia técnica a las empresas y asociaciones en sus relaciones con la misma, en la utilización de las herramientas y procedimientos para tramitación electrónica relacionados con la Ciudad Autónoma de Melilla. Fundamentalmente se ofrecerá asesoramiento en la utilización de la Sede Electrónica, presentación de documentación por Registro Electrónico, la Plataforma de Contratación del Sector Público, la Plataforma de Contratación Menor de la Ciudad Autónoma de Melilla y en FACE.

El objetivo fundamental es facilitar, a determinados colectivos que son obligados legales para relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas, el uso de la Administración Electrónica con una asistencia personalizada.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Diseño y puesta en funcionamiento del servicio de asistencia a empresas y entidades en la utilización de la Administración Electrónica.



- Elaboración de guías, manuales y videotutoriales en la utilización de la Administración Electrónica.
- Creación de espacio web para contactar con el servicio de asistencia, y poner a disposición material formativo.
- Campaña de difusión.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Facilitar el acceso de los empresas y entidades a la Administración Electrónica y la nueva realidad tecnológica, así mismo también se pretende acercar la Administración a las empresas. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Capacitar a empresas y entidades en la utilización de las nuevas herramientas tecnológicas.
- Reducir la brecha digital.
- Acercar la Administración a empresas y entidades.
- Facilitar información de interés a ciudadanos y empresas.
- Reducir el coste de los procedimientos.
- Agilizar la tramitación de expedientes y/o solicitudes.
- Evitar desplazamientos innecesarios.
- Agilizar las relaciones de ciudadanos y empresas con la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Simplificación de las tramitaciones administrativas.
- Potenciar la utilización y conocimiento de la Sede Electrónica de la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Impulsar el uso de la Administración Electrónica.
- Facilitar la realización de tramitaciones a ciudadano y empresas.
- Posibilitar la realización trámites desde cualquier dispositivo.
- Consolidar una Administración Electrónica de fácil uso y ágil.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

La implementación se realizará durante los ejercicios 2025, 2026 y 2027.

6) EVALUACIÓN.



La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Puesta en marcha del servicio de asistencia y asesoramiento a empresas y entidades.
- Número de empresas y entidades que utilice el servicio de asistencia y asesoramiento.

MEDIDA 5.3.3. “PROGRAMAS DE FORMACIÓN EN TECNOLOGÍA”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 5. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS.
OBJETIVO 5.3. Formación y asistencia en tecnología.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Programas de Formación en Tecnología: Forma TIC, Titula TIC y Ciudadanía Digital”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

Esta iniciativa aporta el soporte necesario para prestar asistencia técnica a las empresas y asociaciones en sus relaciones con la misma, en la utilización de las herramientas y procedimientos para tramitación electrónica relacionados con la Ciudad Autónoma de Melilla. Fundamentalmente se ofrecerá asesoramiento en la utilización de la Sede Electrónica, presentación de documentación por Registro Electrónico, la Plataforma de Contratación del Sector Público, la Plataforma de Contratación Menor de la Ciudad Autónoma de Melilla y en FACE.

Con esta medida se pretende implementar actuaciones y programas tendentes a capacitar o recuperar capital humano en el ámbito de las nuevas tecnologías, con el objetivo de reforzar la capacidad de investigación e innovación en tecnologías muy demandadas en las que la Ciudad puede ser competitiva en los sectores productivos actuales.

Concretamente con los diferentes programas o proyectos se pretende:

- Desarrollar capacidades para lograr la excelencia en este ámbito y un cambio tecnológico.
- Promover la colaboración entre los sectores público y privado en el desarrollo de proyectos.
- Aumento de las inversiones empresariales en investigación e innovación, desarrollo de productos y servicios, transferencia de tecnología,



innovación social y aplicaciones de servicio público, fomento de la demanda, creación de redes, agrupaciones de innovación abierta.

Para ello se desarrollarán diversas actividades como pueden ser actividades:

- Másteres universitarios, diplomas de posgrado y títulos propios.
- Cursos de experto universitario o de especialización.
- Ciclos formativos de grado medio o superior.
- Acciones formativas específicas.
- Conferencias.
- Webinar.
- Talleres.
- Blogs.

El objetivo fundamental es dotar a la ciudad de Melilla de personas capacitadas en nuevas tecnologías, al efecto de impulsar a Melilla como centro de innovación tecnológica.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El Proyecto consiste en:

- Programa Forma TIC.
- Programa Titula TIC.
- Programa Ciudadanía Digital.
- Campaña de difusión.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

Impulsar a la creación un capital humano capacitado y formado en tecnologías acorde con los retos de captar para la ciudad de Melilla empresas de base. Concretamente con la ejecución de la presente medida se pretende:

- Capacitación en ámbito tecnológico.
- Recuperación de capital humano.



- Adaptación de los perfiles profesionales a un ámbito más innovador y tecnológico.
- Captación de empresas de base tecnológicas.
- Impulsar el emprendimiento innovador.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

La implementación se realizará durante los ejercicios 2025, 2026 y 2027.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con la ejecución de cada una de las actuaciones parciales descritas, así como:

- Número de acciones de carácter formativo realizadas.
- Número de personas formadas.



LÍNEA ESTRATÉGICA 6

UNA ADMINISTRACIÓN INNOVADORA

LÍNEA ESTRATÉGICA 6.

UNA ADMINISTRACIÓN INNOVADORA.

Objetivo 6.1. Una administración de vanguardia:

1. Impulsar nuevos proyectos de base tecnológica para la mejora de la Administración Pública fundamentados en Inteligencia Artificial
2. Plataforma Smart City.
3. Impulso de actuaciones relacionadas con IoT (Internet de las cosas).
4. Implantación de un Sistema de Control de Activos integrado con la Plataforma de Tramitación Electrónica (Base de Datos de Activos).
5. Evolución a un sistema de nueva generación para el control y gestión de la red de fibra óptica.



LÍNEA ESTRATÉGICA 6.

UNA ADMINISTRACIÓN INNOVADORA.

Objetivo 6.1. Una administración de vanguardia.

1. Impulsar nuevos proyectos de base tecnológica para la mejora de la Administración Pública fundamentados en Inteligencia Artificial
2. Plataforma Smart City.
3. Impulso de actuaciones relacionadas con IoT (Internet de las cosas).
4. Implantación de un Sistema de Control de Activos integrado con la Plataforma de Tramitación Electrónica (Base de Datos de Activos).
5. Evolución a un sistema de nueva generación para el control y gestión de la red de fibra óptica.

MEDIDA 6.1.1.
**“IMPULSAR NUEVOS PROYECTOS DE BASE TECNOLÓGICA PARA
LA MEJORA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FUNDAMENTADOS
EN INTELIGENCIA ARTIFICIAL”**

LÍNEA ESTRATÉGICA 6. UNA ADMINISTRACIÓN INNOVADORA.
OBJETIVO 6.1 Una administración de vanguardia.

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Impulsar nuevos proyectos de base tecnológica para la mejora de la Administración Pública fundamentados en Inteligencia Artificial”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

La Inteligencia Artificial (IA), al igual que la humana, es un concepto complejo de definir. Aún no existe una definición formal y universalmente aceptada.

La Comisión Europea la define como sistemas de software (y posiblemente también de hardware) diseñados por humanos que, ante un objetivo complejo, actúan en la dimensión física o digital:

- Percibiendo su entorno, a través de la adquisición e interpretación de datos estructurados o no estructurados.
- Razonando sobre el conocimiento, procesando la información derivada de estos datos y decidiendo las mejores acciones para lograr el objetivo dado.

En definitiva, la inteligencia artificial (IA) es un campo de la informática que se enfoca en crear sistemas que puedan realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana, como el aprendizaje, el razonamiento y la percepción. Estos sistemas pueden percibir su entorno, razonar sobre el conocimiento, procesar la información derivada de los datos y tomar decisiones para lograr un objetivo dado.

Se toma como objetivo de este proyecto el potenciar proyectos fundamentados en Inteligencia Artificial aplicada a procesos de la Administración Pública,



principalmente en aquellos ámbitos que impliquen una mayor complejidad, o actualmente se detecten como fundamentales para disponer de una Administración más eficaz, ágil y eficiente, haciendo uso de la Inteligencia Artificial como apoyo a la toma de decisiones.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El proyecto se inicia con un análisis de que servicios o áreas, con carácter transversal a toda la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, que puedan verse beneficiados y simplificados en gran medida con un servicio basado en Inteligencia Artificial.

Analizados los casos que más impacto puedan tener, dentro de la especificidad de la Ciudad Autónoma de Melilla, se estudiará si hay soluciones en el mercado que permitan la integración en el núcleo corporativo de la Ciudad Autónoma de Melilla. De forma que encontradas soluciones integrables, se procedería a la licitación de concurso para su posterior integración o puesta en marcha.

Si por el contrario el mercado no dispone de soluciones a la problemática detectada, se abre la vía de la compra pública innovadora, con la intención de que organizaciones conozcan el caso, y analicen si pueden desarrollar una solución a la problemática expuesta.

En el caso de encontrar organizaciones interesadas, se seguirán las vías de consultas y demás actuaciones que siguen dentro de la herramienta de compra pública innovadora.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La finalidad última del proyecto es la de conseguir una administración de vanguardia, que pueda aprovechar los nuevos retos tecnológicos, consiguiendo soluciones adaptadas que repercutan en una administración más eficaz y eficiente de los recursos, proporcionando al ciudadano unos servicios adaptados a los nuevos tiempos.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:



Su ejecución se hará de forma continuada, analizando caso y proponiendo soluciones durante los ejercicios 2024, 2025, 2026 y 2027, aprovechando las tendencias y evoluciones de cada momento.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con:

- Número de casos de uso estudiados
- Número de soluciones estudiadas
- Número de consultas de mercado realizadas.

MEDIDA 6.1.2. “PLATAFORMA SMART CITY”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 6. UNA ADMINISTRACIÓN INNOVADORA.
OBJETIVO 6.1 Una administración de vanguardia.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Plataforma Smart City”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

La Comisión Europea define una Smart City como, una ciudad que tiene como objetivo el bienestar de sus habitantes, empresas, visitantes, organizaciones y administradores ofreciendo servicios habilitados digitalmente que contribuyen a una mejor calidad de vida.

Estos servicios inteligentes pueden ayudar a administrar mejor los recursos como la energía o el agua, monitorear y reducir el tráfico local y la contaminación o en el trabajo hacia formas más ecológicas de iluminar y calentar los edificios. También pueden significar una administración de la ciudad más interactiva y receptiva, la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones y la formulación de políticas, espacios públicos más seguros y la satisfacción de las necesidades de una población que envejece y las personas con discapacidad.

El objetivo de este proyecto es la implantación de una plataforma de Smart City, transversal para toda la Ciudad Autónoma de Melilla como entidad. O lo que es lo mismo establecer una plataforma de Ciudad donde se apoyen el resto de verticales que puedan realizarse en cada área, nutriéndose de los datos del resto de verticales, y aportando los suyos.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El proyecto consistirá en una primera de definición de la plataforma de ciudad que se quiere, siendo premisa fundamental de la plataforma, su



integración con el núcleo corporativo de la Ciudad Autónoma de Melilla. Esto se torna en fundamental, ya que debe aprovecharse el gran avance en materia de Administración Electrónica del que ya dispone la Ciudad Autónoma de Melilla, con una Administración Electrónica en pleno funcionamiento desde 2017, e integrada en las principales plataformas estatales.

Definido el tipo de plataforma que mejor se adapta a la especificidad de la Ciudad Autónoma de Melilla, se deberá proceder a la licitación de la solución. La cual seguirá el habitual proceso hasta su adjudicación.

Una vez se conozca el adjudicatario, se establecerá un plan de implantación de la plataforma, así como de integración con el núcleo corporativo, con sus correspondientes fases de pruebas hasta la puesta en producción.

Puesta la plataforma en funcionamiento, deberán analizarse que cuadros de mandos son necesarios, y quien será el usuario que los utilice, siguiendo criterios lógicos y de competencias.

Por último, una vez implantada la plataforma, se deberá crear un anexo de implantación de soluciones para Smart City. Dicho anexo reflejará con todo detalle como se debe integrar la solución con la plataforma, de forma que su integración sea del 100%, nutriendo y nutriéndose de la misma, con el fin de obtener los mejores resultados posibles. Dicho anexo de integración será de obligado cumplimiento para cualquier vertical que se implante, independientemente del área que se trate, no siendo posible convivir más de una plataforma de ciudad.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La finalidad última del proyecto es la implantación de una plataforma de ciudad, que permita a cualquier vertical nutrirse del resto de verticales. Creando una plataforma de Smart City como base para el desarrollo de la Ciudad Autónoma de Melilla como ciudad inteligente, y aprovechando todos los beneficios de estas.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Su ejecución se hará de forma continuada, siendo los más importantes los ejercicios de 2024, 2025 donde se buscará la licitación e iniciación del proceso de implantación, continuando con el desarrollo de proceso durante 2026 y 2027



6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con:

- Implantación de la Plataforma de Ciudad
- Número de sensores instalados
- Número de verticales desarrolladas

MEDIDA 6.1.3. “IMPULSO DE LA ACTUACIONES RELACIONADAS CON IOT (INTERNET DE LAS COSAS)”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 6. UNA ADMINISTRACIÓN INNOVADORA.OBJETIVO
OBJETIVO 6.1 Una administración de vanguardia.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Impulso de las actuaciones relacionadas con el IoT (Internet de las cosas)”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

El Internet de las Cosas (IoT) nos permite fusionar los mundos físico y virtual. Ofrece soluciones innovadoras y nos permite crear entornos inteligentes. Las tecnologías de Internet de las Cosas están a la vanguardia de la transformación digital de la economía mundial, junto con la aplicación de la inteligencia distribuida y artificial (IA). Los datos recopilados de los sensores IoT se pueden monitorear y devolver a un sistema central para desencadenar una acción, obtener información o responder a otro objeto conectado.

El despliegue de las tecnologías IoT optimizará la forma en que vivimos nuestras vidas. Se prevé que el número de dispositivos conectados IoT instalados aumente de unos 40000 millones en 2023 a 49000 millones para 2026, creciendo a una tasa de crecimiento anual compuesta del 7 % (International Data Corporation). También cabe destacar que tres cuartas partes de las organizaciones europeas utilizan la nube, mientras que aproximadamente la misma parte planea invertir en IoT.

Es por ello que el objetivo del proyecto es el fomento del uso de dicha tecnología en la Ciudad Autónoma de Melilla. Para ello se dispone de una red de telecomunicaciones propia que hace más fácil el desarrollo del IoT, permitiendo la sonorización y conexión de dispositivos de forma segura y eficaz.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.



El proyecto consistirá en primera instancia en el análisis de los casos de uso, con las premisas del uso de recursos eficiente, mejora en los servicios a los ciudadanos, o el cumplimiento normativo.

Con dichas premisas, se establecen como “elegibles” para la aplicación del IoT: el sistema de gestión de aguas, el sistema de alumbrado público, sonorización del centro de la Ciudad, entre otros.

Dentro de solución que se proceda a ejecutar, se hará un proyecto, con la elección de los sensores o dispositivos más adecuados para la recopilación de datos. Dichos datos se integrarán con la plataforma de Smart City. Consiguiendo cuadros de mando, así como posibles análisis correlacionales con el resto de datos en poder de la administración.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La finalidad última del proyecto es la implantación de la tecnología IoT en la Ciudad Autónoma de Melilla, de forma que gracias a la recogida y análisis de los datos puedan:

- Optimizarse recursos tan valiosos y básicos como el agua, la luz eléctrica.
- Mejorar los servicios al ciudadano.
- Toma de decisiones orientadas al dato.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Su ejecución se hará de forma continuada durante 2025, 2026 y 2027, siendo dependiente en gran medida del establecimiento de la plataforma.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con:

- Número de sensores implantados
- Número de servicios que implementan la tecnología.
- Volumen de datos recogidos.

MEDIDA 6.1.4.
**“IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL DE ACTIVOS
INTEGRADO CON LA PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN
ELECTRÓNICA (BASE DE DATOS DE ACTIVOS)”**

LÍNEA ESTRATÉGICA 6. UNA ADMINISTRACIÓN INNOVADORA.
OBJETIVO 6.1 Una administración de vanguardia.

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Implantación de un Sistema de Control de Activos integrado con la Plataforma de Tramitación Electrónica (Base de Datos de Activos)”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

La Base de datos de activos, en adelante BDA, permite el inventario de todo bien municipal repartido por el territorio. La BDA forma parte del núcleo corporativo con lo cual garantiza la integración, con todos los sistemas de gestión. Estos activos pueden ser edificios, mobiliario urbano, señales de tráfico, luminarias, etc.

El módulo permite la definición de un tipo de activo clasificándolo mediante la definición de un árbol para poder agrupar y heredar características a nivel de cada una de las ramas. Se pueden definir hasta 3 niveles de profundidad. Para ello existe un módulo de administración de tipos de activos, desde el cual el personal autorizado establecerá como datos más relevantes:

Para cada tipo de activo se pueden establecer cuáles serán sus datos particulares a la hora de completar los activos relacionados, así como la página detalle donde se podrán consultar los datos de los registros asociados a estos tipos de activos. Así como Operaciones a realizar, permitiéndose en este caso Altas, Bajas, Modificaciones de los Datos del Activo, así como Crear Incidencias en el Activo.

Es por tanto objetivo del presente proyecto la implantación de dicha base de datos, totalmente integrada con las aplicaciones del núcleo corporativo, permitiendo una mejor visión y control de los activos de los que dispone la Ciudad.



3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El proyecto consistirá inicialmente en una recopilación de los activos de la Ciudad, recopilando los datos de los mismos con su descripción, ubicación y demás atributos que sean de interés para cada uno de ellos.

Hecho el inventario se procederá a la carga de dichos activos en la base de datos, mediante un proceso de carga, en formatos Excel o geoJSON dependiendo del formato disponible.

Con la carga inicial, deberán automatizarse o prever los procesos de carga incrementales que realimente la base de datos, de forma que la base de datos se nutra constantemente de los nuevos activos que pueda adquirir las Ciudad Autónoma de Melilla.

Finalmente con la base de datos implantada, se definirán los tipos de procedimientos que se podrán asociar a estos tipos de activos (procedimientos de inspección, procedimientos de corrección de incidencias, etc.), campañas asociadas (campaña de inspección, campaña de poda de árboles, etc.), Nivel de Servicios relacionado con el Activo, Sección de Alertas que pueden darse con el dispositivo en cuestión o datos económicos (costes y contabilidad, aunque en nuestro caso la contabilidad está integrada con la gestión de activos).

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La finalidad última del proyecto es la implantación de una base de activos que permita un mejor control y seguimiento de los activos propiedad de la Ciudad Autónoma de Melilla. Con dicha base de activos el abanico de posibilidad que se abre es amplio, permitiendo incluso la integración con sensores IoT, además de nutrir de datos el núcleo corporativo para la toma de decisión en la gestión de los mismos, optimizando costes y gestión de recursos.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Su ejecución se hará de forma continuada durante 2025, 2026 y 2027, empezando con la implantación de la base de datos en 2025, dejando para 2026 y 2027 la integración total con los procedimientos del núcleo corporativo.

6) EVALUACIÓN.



La evaluación de esta medida se realizará con:

- Número de activos censados.
- Número de tipos de procedimientos sobre activos.

MEDIDA 6.1.5. “EVOLUCIÓN A UN SISTEMA DE NUEVA GENERACIÓN PARA EL CONTROL Y GESTIÓN DE LA RED DE FIBRA ÓPTICA”

**LÍNEA ESTRATÉGICA 6. UNA ADMINISTRACIÓN INNOVADORA.
OBJETIVO 6.1 Una administración de vanguardia.**

1) DENOMINACIÓN DEL PROYECTO.

“Evolución a un sistema de nueva generación para el control y gestión de la red de fibra óptica”.

2) OBJETIVO DEL PROYECTO.

La red de fibra de la Ciudad Autónoma de Melilla es una red propia y privada, compuesta tanto por elementos pasivos como activos. Siendo fundamental para el funcionamiento de la Administración, y debe ser administrada de forma eficaz y eficiente.

La red de telecomunicaciones es un elemento transversal, debiendo ser capaz de soportar los nuevos retos y servicios a los que se enfrenta la Ciudad. La herramienta actual que la gestiona, es una herramienta con muchos años de bagaje, y que permite su gestión, pero no actualizada a los nuevos requerimientos de los avances tecnológicos. Por ello el objetivo de la medida es la implantación de una nueva herramienta, de las llamadas de nueva generación que permita un mejor control, una mejor visión, una mejor integración con las nuevas tecnologías y sobre todo una mejor gestión de la red de telecomunicaciones propia de la Ciudad.

3) DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

El proyecto consistirá en la migración de la actual herramienta de gestión, un sistema mucho más visual, intuitivo y con funcionalidades hasta ahora no exploradas en la gestión de la red.



Dicho sistema requiere de un servidor central, que actuará como centro neurálgico de la red, como una herramienta que centraliza y automatiza los esfuerzos de los gestores de red y, a través de diferentes frameworks y protocolos, ayuda a configurar y automatizar la red, permitiendo un uso más eficaz de los recursos.

Una vez instalado el servidor central de la herramienta, se comenzará con la migración por de red haciéndose por ubicaciones o zonas determinadas y completas.

Finalizado el proceso de migración, se procederá al apagado de la anterior herramienta, y a aplicar las nuevas funcionalidades que la nueva herramienta ofrece, tales como la automatización basada en políticas, visibilidad end-to-end o conectividad segura.

4) FINALIDAD DEL PROYECTO.

La finalidad última del proyecto es la implantación una nueva herramienta que permita gestionar de forma más eficaz y eficiente la actual red de telecomunicaciones de la Ciudad Autónoma de Melilla, y que a su vez se encuentre preparada y adaptada para los nuevos retos, como el IoT, Smart City y demás avances a los que se enfrenta la ciudad.

5) PLAZO DE EJECUCIÓN:

Su ejecución se hará de forma continuada durante 2024,2025, 2026 y 2027, siendo el ejercicio 2014 el más importante por la implantación del sistema, y 2027 por implicar la renovación del licenciamiento.

6) EVALUACIÓN.

La evaluación de esta medida se realizará con:

- Número de conmutadores gestionados
- Número de enrutadores gestionados
- Número de puntos de acceso gestionados.



ANEXOS



RESUMEN DEL NÚMERO MEDIDAS DEL IV PLAN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN DE LA CIUDADA AUTÓNOMA DE MELILLA POR OBJETIVOS Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS.

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVOS	MEDIDAS POR OBJETIVO		MEDIDAS POR LÍNEA ESTRATÉGICA	
1. CANALES DE RELACIONARSE CON LA ADMINISTRACIÓN A LA CARTA	1.1. Una atención a la carta que se adapta a diferentes colectivos y sectores	3	42,86%	7	14,00%
	1.2. Una atención al ciudadano ágil y rápida	4	57,14%		
2. PROCEDIMIENTOS FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS	2.1. Simplificar para agilizar	4	30,77%	13	26,00%
	2.2. Procedimientos que se comprendan	3	23,08%		
	2.3. Revisión normativa	1	7,69%		
	2.4. Modernización Sectorial	5	38,46%		
3. UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y SEGURA	3.1. Una Administración segura y de confianza	3	25,00%	12	24,00%
	3.2. Infraestructuras tecnológicas adaptadas a los	5	41,67%		



	nuevos retos de la Administración				
	3.3. Una gestión pública comprometida y planificada	2	16,67%		
	3.4. Una función pública eficiente	2	16,67%		
4. CALIDAD Y TRANSPARENCIA (TU OPINIÓN IMPORTA)	4.1. Compromiso con una gestión de calidad	2	50,00%	4	8,00%
	4.2. Evaluación de los servicios públicos por el ciudadano	1	25,00%		
	4.3. Una administración transparente	1	25,00%		
5. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS	5.1 Impulso y mejoras en la administración electrónica	4	44,44%	9	18,00%
	5.2. Melilla en tu mano, las apps del ciudadano	2	22,22%		
		3	33,33%		



	5.3. Formación y asistencia en tecnología				
6. UNA ADMINISTRACIÓN INNOVADORA	6.1. Una administración de vanguardia	5	100,00%	5	10,00%
INDICADORES TOTALES		50		50	100,00%



CRONOGRAMA DEL IV PLAN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA

MEDIDAS	2024	2025	2026	2027
1.1.1. Sistema de Atención para empresas y emprendedores				
1.1.2. Sistema de Atención al Ciudadano Multicanal y personalizado				
1.1.3. Más información y trámites a través del Teléfono de Información al Ciudadano (010)				
1.2.1. Implantación de un Módulo de Atención al Ciudadano (ATC) en la Plataforma de Tramitación electrónica				
1.2.2. Impulso del Programa "TRIS" (Trámites de Respuesta Inmediata Simplificada)				
1.2.3. Impulso del Programa "SAFI" ("Sistema Automatizado de Firma Integrada")				
1.2.4. Mejoras en la Red OIAC (Oficinas de Información y Atención al Ciudadano)				
2.1.1. Progrma Simplifica				
2.1.2. Programa Reducción del papeleo				
2.1.3. Programa Declara				



2.1.4. Impulso de procedimientos con Actuaciones Administrativas Automatizadas				
2.2.1. Actualización del inventario de procedimientos y servicios para su visualización en Sede Electrónica				
2.2.2. Diseño, desarrollo y configuración de los formularios electrónicos sencillos y entendibles				
2.2.3. Elaboración de Guías y Manuales de procedimientos (Programa: Te acompañamos paso a paso)				
2.3.1. Simplificación normativa: Revisión de la normativa de la Ciudad				
2.4.1. Automatización de procedimientos				
2.4.2. Mejoras en la Gestión del padrón de habitantes				
2.4.3. Domicilio Único				
2.4.4. Programa "Tributa fácil": Una nueva Administración Tributaria				
2.4.5. Mejora de las herramientas informáticas de la Policía Local				



3.1.1. Ciberseguridad: Convenio con el CNI-CCN				
3.1.2. Acciones de fomento de la Privacidad de los datos (Protección de datos)				
3.1.3. Mejora de la seguridad de los puntos de usuario final con un sistema de detección y respuesta de última generación				
3.2.1. Mejoras en los sistemas informáticos de la Ciudad Autónoma de Melilla. (Agilidad y Seguridad)				
3.2.2. Modernización de infraestructuras: Ampliación del Centro Tecnológico. Adaptación del CPD				
3.2.3. Red de comunicaciones eficiente y segura				
3.2.4. Ampliación y simplificación de Melilla en Red				
3.2.5. Mejora de la capacidad de la red de telecomunicaciones como elemento transversal para el soporte de los nuevos servicios				



3.3.1. Implantación de cuadro de mandos integral				
3.3.2. Administración orientada al Dato: Portal de Datos Abiertos				
3.4.1. Impulso de la formación de los empleados públicos				
3.4.2. Portal del Empleado Público				
4.1.1. Impulso de un Sistema Integrado de Gestión de los Servicios Públicos				
4.1.2. Proyecto COMPROMISO: Impulsar las Cartas de Servicios				
4.2.1. Programa OPINA: Consultar a la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios				
4.3.1. Proyecto PECERA: Impulso de la transparencia, todos los datos al alcance del ciudadano				
5.1.1. Facilitar la utilización de la Administración Electrónica				
5.1.2. Mejoras en la Sede Electrónica: Carpeta Ciudadana				



5.1.3. Nuevo Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla				
5.1.4. Programa CERTIFICATE: Facilidades para la obtención del Certificado Digital				
5.2.1. Fomento de las aplicaciones móviles - Proyecto Melilla en tu mano la app del ciudadano				
5.2.2. Toda la información que necesitas: Canal de whatsapp y Redes Sociales				
5.3.1. Programa "Nadie se queda atrás": Formación en el uso de la Administración Electrónica				
5.3.2. Proyecto "Tramita Melilla"				
5.3.3. Programas de formación en tecnología				
6.1.1. Impulsar nuevos proyectos de base tecnológica para la mejora de la Administración Pública fundamentados en Inteligencia Artificial				
6.1.2. Plataforma Smart City				
6.1.3. Impulso de las actuaciones relacionadas con el IoT (Internet de las cosas)				



6.1.4. Implantación de un Sistema de Control de Activos integrado con la Plataforma de Tramitación Electrónica				
6.1.5. Evolución a un sistema de nueva generación para el control y gestión de la red de fibra óptica				



RESUMEN DEL NÚMERO INDICADORES DEL IV PLAN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN DE LA CIUDADA AUTÓNOMA DE MELILLA POR OBJETIVOS Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS.

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVOS	MEDIDAS POR OBJETIVOS	MEDIDAS POR LÍNEA ESTRATÉGICA
1. CANALES DE RELACIONARSE CON LA ADMINISTRACIÓN A LA CARTA	1.1. Una atención a la carta que se adapta a diferentes colectivos y sectores	16	23
	1.2. Una atención al ciudadano ágil y rápida	7	
2. PROCEDIMIENTOS FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS	2.1. Simplificar para agilizar	13	43
	2.2. Procedimientos que se comprendan	8	
	2.3. Revisión normativa	2	
	2.4. Modernización Sectorial	20	
3. UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y SEGURA	3.1. Una Administración segura y de confianza	13	41
	3.2. Infraestructuras tecnológicas adaptadas a	17	



	los nuevos retos de la Administración		
	3.3. Una gestión pública comprometida y planificada	5	
	3.4. Una función pública eficiente	6	
4. CALIDAD Y TRANSPARENCIA (TU OPINIÓN IMPORTA)	4.1. Compromiso con una gestión de calidad	7	15
	4.2. Evaluación de los servicios públicos por el ciudadano	4	
	4.3. Una administración transparente	4	
5. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS	5.1 Impulso y mejoras en la administración electrónica	16	30
	5.2. Melilla en tu mano, las apps del ciudadano	7	
		7	



	5.3. Formación y asistencia en tecnología		
6. UNA ADMINISTRACIÓN INNOVADORA	6.1. Una administración de vanguardia	14	14
INDICADORES TOTALES		166	166



RELACIÓN DE INDICADORES DEL IV PLAN DE CALIDAD Y MODERNIZACIÓN DE LA CIUDADA AUTÓNOMA DE MELILLA POR OBJETIVOS Y LÍNEAS ESTRATÉGICAS.

LÍNEA ESTRATÉGICA	OBJETIVOS	MEDIDAS	INDICADORES
1. CANALES DE RELACIONARSE CON LA ADMINISTRACIÓN A LA CARTA	1.1. Una atención a la carta que se adapta a diferentes colectivos y sectores	1.1.1. Sistema de Atención para empresas y emprendedores	Mejoras en las tramitaciones que deban realizar los empresarios y emprendedores.
			Creación de un espacio para empresas y emprendedores en la Sede Electrónica.
			Establecimiento de una unidad orgánica para asistencia específica a empresas y emprendedores
		1.1.2. Sistema de Atención al Ciudadano Multicanal y personalizado	Implantación de un Sistema de videoasistencia remoto para la ciudadanía
			Número de Oficinas que prestan servicios de atención a la ciudadanía
			Número de puestos que prestan servicios de atención a la ciudadanía
			Número de personas atendidas presencialmente en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano
			Número de personas atendidas a través del Teléfono de Información y Atención al Ciudadano
			Número de accesos a la Sede Electrónica y Apps de la Ciudad Autónoma de Melilla
			Número de atenciones efectuadas mediante el sistema de videoasistencia
		1.1.3. Más información y trámites a través del Teléfono de Información al Ciudadano (010)	Número de Oficinas que prestan servicios de atención a la ciudadanía
			Número de puestos que prestan servicios de atención a la ciudadanía
Número de personas atendidas presencialmente en la Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano			
Número de personas atendidas a través del			



			Teléfono de Información y Atención al Ciudadano	
			Número de accesos a la Sede Electrónica y Apps de la Ciudad Autónoma de Melilla	
			Implementación de un Sistema de atención automatizada (Servicio de Ayuda en línea)	
			1.2.1. Implantación de un Módulo de Atención al Ciudadano (ATC) en la Plataforma de Tramitación electrónica	Puesta en funcionamiento del Módulo de Atención al Ciudadano (ATC)
				Usuarios que utilizan el Módulo de Atención al Ciudadano (ATC)
			1.2.2. Impulso del Programa "TRIS" (Trámites de Respuesta Inmediata Simplificada)	Número de solicitudes TRIS
				Número de procedimientos TRIS
			1.2.3. Impulso del Programa "SAFI" ("Sistema Automatizado de Firma Integrada")	Número de solicitudes en el Sistema Automatizado de Firma Integrada (SAFI)
			1.2.4. Mejoras en la Red OIAC (Oficinas de Información y Atención al Ciudadano)	Implantación Proyecto "Cita a la carta"
				Número de mejoras en infraestructuras efectuadas
2. PROCEDIMIENTOS FÁCILES, SENCILLOS Y RÁPIDOS	2.1. Simplificar para agilizar		Estudios de cada uno de los procedimientos administrativos	
			Nº total procedimientos secuenciados	
			Nº total procedimientos inventariados	
			Nº total procedimientos verificados	
			Nº de documentos normalizados	
			Nº procedimientos automatizados en PTS	
			Nº de guías y/o Manuales elaborados	
			2.1.1. Programa Simplifica	Número de procedimientos y/o trámites que utilicen PID
				Número de procedimientos y/o trámites que utilicen información de la CAM de forma directa
			2.1.2. Programa Reducción del papeleo	Nº procedimientos y/o trámites en los que se utilicen Declaración Responsable o Comunicación Previa
				Nº de declaraciones responsables puestas a
			2.1.3. Programa Declara	



			disposición de los administrados	
			Nº de comunicaciones previas puestas a disposición de los administrados	
		2.1.4. Impulso de procedimientos con Actuaciones Administrativas Automatizadas	Nº de procedimientos, trámites o actuaciones en los que se implemente la firma automatizada (Actuación Administrativa Automatizada)	
	2.2. Procedimientos que se comprendan	2.2.1. Actualización del inventario de procedimientos y servicios para su visualización en Sede Electrónica		Nº de procedimientos inventariados
				Publicación en la sede del Inventario de procedimientos
		2.2.2. Diseño, desarrollo y configuración de los formularios electrónicos sencillos y entendibles		Nº de impresos y/o solicitudes revisadas
				Nº de impresos y/o solicitudes incorporadas a la Sede Electrónica
				Nº de formularios electrónicos
		2.2.3. Elaboración de Guías y Manuales de procedimientos (Programa: Te acompañamos paso a paso)		Nº de guías y/o manuales confeccionados para los ciudadanos y empresas
			Inclusión de las guías y/o manuales en la Sede Electrónica	
			Nº de guías y/o manuales confeccionados para usuarios internos	
	2.3. Revisión normativa	2.3.1. Simplificación normativa: Revisión de la normativa de la Ciudad		Nº de textos revisados
				Nº de declaraciones responsables y/o comunicaciones previas
	2.4. Modernización Sectorial	2.4.1. Automatización de procedimientos		Implantación del Módulo de Contratación
				Implantación del Módulo de Subvenciones
2.4.2. Mejoras en la Gestión del padrón de habitantes			Adquisición de equipamiento para el desarrollo de la medida	
			Adquisición de licencias para el desarrollo de la medida	
			Diseño de la automatización del sistema de gestión para su adaptación a las nuevas características del territorio exigidas	
	Actuaciones de comprobación, adaptación y revisión de ficheros de carácter territorial, y remisión de información al INE			



		2.4.3. Domicilio Único	Adaptación de los sistemas de información actuales de la Ciudad Autónoma de Melilla al nuevo sistema de comunicación y ejecución del mismo
			Adquisición de equipamiento para el desarrollo de la medida
			Adquisición de licencias para el desarrollo de la medida
			Diseño de la automatización del sistema de gestión para su adaptación a las nuevas características del territorio exigidas
			Actuaciones de comprobación, adaptación y revisión de ficheros de carácter territorial, y remisión de información al INE
			Adaptación de los sistemas de información actuales de la Ciudad Autónoma de Melilla al nuevo sistema de comunicación y ejecución del mismo
			Protocolo de mantenimiento de las Bases de Datos de la Ciudad Autónoma de Melilla (Documento)
			Nº de direcciones optimizadas
		2.4.4. Programa "Tributa fácil": Una nueva Administración Tributaria	Implantación de la herramienta de gestión tributaria y de la recaudación eStima
			Migración de los datos de la herramienta GTWIN a eStima
			Puesta en producción de la herramienta de gestión eStima
		2.4.5. Mejora de las herramientas informáticas de la Policía Local	Implantación de la herramienta EURO COP CUBE
			Migración de los datos de la herramienta EURO COP CUBE
			Puesta en producción de la herramienta de gestión EURO COP CUBE
		3. UNA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EFICIENTE Y SEGURA	3.1. Una Administración segura y de confianza
Puesta en funcionamiento del Centro de Operaciones de Ciberseguridad (SOC) de la Ciudad Autónoma de Melilla			



		3.1.2. Acciones de fomento de la Privacidad de los datos (Protección de datos)	Número de usuarios en el aplicativo de segunda capa
			Número de usuarios eliminados de los accesos a los datos
			Número de usuarios formados en protección de datos
			Número de usuarios con doble factor
			Número de usuarios con acceso por certificado
			Número de usuarios con política de contraseña adecuada
		3.1.3. Mejora de la seguridad de los puntos de usuario final con un sistema de detección y respuesta de última generación	Número de puntos finales cubiertos
			Número de incidentes detectados
			Número de actuaciones frente a incidentes
			Número de vulnerabilidades detectadas
	3.2. Infraestructuras tecnológicas adaptadas a los nuevos retos de la Administración	3.2.1. Mejoras en los sistemas informáticos de la Ciudad Autónoma de Melilla. (Agilidad y Seguridad)	GB de capacidad de almacenamiento aumentada
			Número de usuarios beneficiados de los nuevos servicios centrales de Políticas Sociales
			Número de usuarios con equipamiento de movilidad
			Número de usuarios afectados por las mejoras específicas en áreas
% de mejora en los tiempos de copias			
3.2.2. Modernización de infraestructuras: Ampliación del Centro Tecnológico. Adaptación del CPD			Ejecución y finalización obras CPD
			Ejecución y finalización obras de ampliación del Centro Tecnológico
3.2.3. Red de comunicaciones eficiente y segura			Metros de canalizado construidos
			Metros de fibra óptica desplegados
			Nuevas ubicaciones alcanzadas
		Número de ubicaciones totales en la Red	
3.2.4. Ampliación y simplificación de Melilla en Red		Número de nuevas zonas de cobertura	
		Número de usuarios activos en Melilla Red	
		Número de usuarios de uso habitual	



		3.2.5. Mejora de la capacidad de la red de telecomunicaciones como elemento transversal para el soporte de los nuevos servicios	Número de sedes alcanzadas	
			Número de usuarios a 1Gbps	
			Número de enlaces troncales a 10Gbps	
	3.3. Una gestión pública comprometida y planificada	3.3.1. Implantación de cuadro de mandos integral		Implantación del Sistema aeroboard en la Ciudad Autónoma de Melilla
				Implantación del Portal de datos Abiertos de la Ciudad Autónoma de Melilla
		3.3.2. Administración orientada al Dato: Portal de Datos Abiertos		Integración en el Portal de Datos Abiertos estatal
				Nº de datos y/o conjunto de datos que se incorporen al Portal de Datos Abiertos
				Nº de visitas al Portal de Datos Abiertos de la Ciudad Autónoma de Melilla
	3.4. Una función pública eficiente	3.4.1. Impulso de la formación de los empleados públicos		Aprobación Planes de Formación de empleados públicos de la Ciudad Autónoma de Melilla
				Número de acciones formativas del Plan de Formación
			Número de personas formadas con el Plan de Formación	
			Actuaciones Formación y/o divulgación específica en administración electrónica, seguridad TIC y protección de datos	
3.4.2. Portal del Empleado Público			Puesta en marcha del nuevo Portal del Empleado Público de la Ciudad Autónoma de Melilla	
4. CALIDAD Y TRANSPARENCIA (TU OPINIÓN IMPORTA)	4.1. Compromiso con una gestión de calidad	4.1.1. Impulso de un Sistema Integrado de Gestión de los Servicios Públicos	Número de Certificaciones ISO implementadas	
			Número de Cartas de Servicios	
			Nº de compromisos totales en las Cartas de Servicios	
			Número de estudios de evaluación (percepción) de calidad efectuados	



	4.2. Evaluación de los servicios públicos por el ciudadano	4.1.2. Proyecto COMPROMISO: Impulsar las Cartas de Servicios	Número de quejas presentadas por áreas
			Nº de Cartas de Servicios
			Nº de compromisos totales en las Cartas de Servicios
		4.2.1. Programa OPINA: Consultar a la ciudadanía sobre el funcionamiento de los servicios	Número de estudios de evaluación (percepción) de calidad efectuados
			Publicación de los estudios de evaluación de los servicios
			Número de cuestionarios realizados
	4.3. Una administración transparente	4.3.1. Proyecto PECERA: Impulso de la transparencia, todos los datos al alcance del ciudadano	Número de quejas presentadas por áreas
			Número de datos publicados en el Portal de Transparencia
			Número de datos publicados en el Portal de Datos Abiertos
			Número de Solicitudes de Información Pública presentadas
			Número de quejas presentadas por áreas
			Número de quejas presentadas por áreas
5. ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA TODOS	5.1 Impulso y mejoras en la administración electrónica	5.1.1. Facilitar la utilización de la Administración Electrónica	Número de quejas presentadas por áreas
			Número de asistencias a través del Programa Soporte Sede
			Número de asistencias a través del Programa PTS-MyTAO
			Número de asistencias a través del Programa Tramita Melilla
			Número de formaciones en materia de administración electrónica
			Número de visitas a la Sede Electrónica
			Número de procedimientos que se pueden iniciar a través de Sede Electrónica
			Número de apps para dispositivos móviles
		5.1.2. Mejoras en la Sede Electrónica: Carpeta Ciudadana	Puesta en marcha de la Carpeta Ciudadana
			Puesta en marcha de la app Carpeta Ciudadana (Sede Electrónica)
			Número de visitas a la Sede Electrónica
			Número de procedimientos que se pueden iniciar a través de Sede Electrónica
			Número de procedimientos que se pueden iniciar a través de Sede Electrónica
			Número de procedimientos que se pueden iniciar a través de Sede Electrónica



		5.1.3. Nuevo Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla	Puesta en marcha del nuevo Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla
			Nº de visitas al Portal Web Institucional de la Ciudad Autónoma de Melilla
		5.1.4. Programa CERTIFICATE: Facilidades para la obtención del Certificado Digital	Nº de certificados digitales que se tramitan por la Ciudad Autónoma de Melilla
			Nº de asistencias y/o formaciones en materia de certificados digitales
	5.2. Melilla en tu mano, las apps del ciudadano	5.2.1. Fomento de las aplicaciones móviles - Proyecto Melilla en tu mano la app del ciudadano	Nº de aplicaciones móviles puestas en producción.
			Nº de visitas a las diferentes aplicaciones móviles
			Número de visitas a la Sede Electrónica
		5.2.2. Toda la información que necesitas: Canal de whatsapp y Redes Sociales	Puesta en funcionamiento del Canal en el sistema de mensajería instantánea (whatsapp) de la Ciudad Autónoma de Melilla
			Número de Canales y/o perfiles oficiales de la Ciudad Autónoma de Melilla en las diferentes Redes Sociales
			Número de usuarios del canal de mensajería instantánea (whatsapp).
Número de usuarios de canales y/o perfiles oficiales de la Ciudad Autónoma de Melilla en las diferentes Redes Sociales			
5.3. Formación y asistencia en tecnología	5.3.1. Programa "Nadie se queda atrás": Formación en el uso de la Administración Electrónica	Nº de acciones formativas y/o talleres efectuados	
		Nº de personas formadas	
		Creación del espacio web para actuaciones de carácter formativo	
	5.3.2. Proyecto "Tramita Melilla"	Puesta en marcha del servicio y asesoramiento a empresas y entidades	
		Nº de empresas y entidades que utilicen el servicio de asistencia y asesoramiento	
	5.3.3. Programas de formación en tecnología	Nº de acciones de carácter formativo realizadas	
Nº de personas formadas			
		6.1.1. Impulsar nuevos proyectos de base	Nº de casos de uso estudiados



6. UNA ADMINISTRACIÓN INNOVADORA	6.1. Una administración de vanguardia	tecnológica para la mejora de la Administración Pública fundamentados en Inteligencia Artificial	Nº de soluciones estudiadas
			Nº de consultas de mercado realizadas
		6.1.2. Plataforma Smart City	Implantación de la Plataforma en la ciudad
			Número de sensores instalados
			Número de verticales desarrolladas
		6.1.3. Impulso de las actuaciones relacionadas con el IoT (Internet de las cosas)	Número de sensores implantados
			Número de servicios que implementan la tecnología
			Volumen de datos recogidos
		6.1.4. Implantación de un Sistema de Control de Activos integrado con la Plataforma de Tramitación Electrónica	Número de activos censados
			Número de tipos de procedimientos sobre activos
		6.1.5. Evolución a un sistema de nueva generación para el control y gestión de la red de fibra óptica	Número de conmutadores gestionados
			Número de enrutadores gestionados
			Número de puntos de acceso gestionados



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

Consejería de Presidencia, Administración Pública e Igualdad



Dirección General
de la Sociedad de
la Información



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU



Plan de Recuperación,
Transformación
y Resiliencia



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA



Cofinanciado por
la Unión Europea



GOBIERNO
DE ESPAÑA



Fondos Europeos

SIMPLIFICAR *para* AGILIZAR

IV Plan de **Calidad y Modernización de los
Servicios** de la Ciudad Autónoma de Melilla



CIUDAD AUTÓNOMA
DE
MELILLA

PRESIDENCIA



Dirección General
de la Sociedad de
la Información

@gobiernomelilla



melilla.es